Guide pratique

Les Structures d'Insertion par l'Activité Economique (SIAE) d'Ile-de-France face aux situations d'illettrisme



Edito

28 000 salariés franciliens sont en bonne voie d'insertion sociale et professionnelle grâce à l'engagement des 496 Structures d'Insertion par l'Activité Economique (SIAE) : associations intermédiaires, ateliers, chantiers ou entreprises d'insertion, régies de quartier et entreprises de travail temporaire d'insertion.

Ces structures franciliennes sont des acteurs clés de la lutte contre l'exclusion et du développement solidaire sur leur territoire. Une partie importante du public qu'elles accompagnent est en situation d'illettrisme.

S'il n'est pas systématiquement facteur d'exclusion, l'illettrisme constitue un frein supplémentaire à l'insertion et à l'accès à l'emploi pour des personnes déjà en grande fragilité sociale. Il est sans nul doute une entrave au progrès individuel et collectif.

C'est pourquoi Défi métiers, le carif-oref francilien a choisi d'accompagner les équipes des SIAE pour la prise en compte de cette réalité, dans le cadre du Plan régional de lutte contre l'illettrisme.

Croisant ses missions d'information sur l'offre de formation et de professionnalisation des acteurs, Défi métiers, à travers ce guide, partage l'expérience et les bonnes pratiques des acteurs franciliens de la lutte contre l'illettrisme. Il permet aux professionnels des SIAE d'amener les personnes qu'ils accompagnent à acquérir les compétences de base indispensables aujourd'hui.

Notre action s'inscrit naturellement dans la démarche du premier ministre consistant à soutenir la lutte contre l'illettrisme en la déclarant « Grande cause nationale 2013 ».

Je veux saluer ici le remarquable travail et l'action éminemment citoyenne des structures d'insertion par l'activité économique d'Ile-de-France. Disposer d'un emploi est un bien précieux pour tous. Pour les personnes en situation d'exclusion, c'est aussi le moyen, en affirmant leur autonomie, de reconquérir leur place dans notre société et la liberté de se construire un avenir.

Hella Kribi-Romdhane,
Présidente du GIP Défi métiers
Conseillère régionale d'Ile-de-France

Pourquoi ce guide ?

Les SIAE et la lutte contre l'illettrisme : un engagement collectif

Quels que soient votre statut et votre rôle au sein d'une SIAE, la question complexe et particulièrement sensible de l'illettrisme vous concerne.

Renforcer les compétences de base des salariés de votre entreprise est aujourd'hui une priorité partagée.

Vous aider à mieux appréhender cette question complexe, telle est notre ambition.

Il s'agit de vous sensibiliser et surtout, vous donner des clés pour agir encore plus efficacement sur le terrain.

Ce guide vise donc à faciliter la mise en œuvre d'actions ciblées. Nous espérons qu'il facilitera la mise en place des projets que vous conduisez en lien avec les besoins et les attentes des salariés que vous accompagnez au quotidien.

Bonne lecture.

Catherine Nasser
Déléguée générale du GIP Défi métiers

Sommaire

L'ILLETTRISME EN QUESTIONS : ÉTAT DES LIEUX

« *Avant je me disais toujours le principal est que j'ai les bras. Savoir lire, écrire (...) ça servait à rien. Mais maintenant je me dis, si j'avais su quand j'étais jeune, j'aurais appris.* »

Franck, agent de surface / releveur [2]*

Quels mots pour en parler ?

Halte aux amalgames

Illettrisme ? Analphabétisme ? Français Langue Etrangère ? De quoi parle-t-on exactement ? Les amalgames sont nombreux dès qu'il est question d'illettrisme. Ces termes désignent pourtant des situations bien distinctes. S'accorder sur leur sens constitue un préalable indispensable à toute décision.

Comment définir l'illettrisme ?

Selon l'Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme (ANLCI), « *l'illettrisme qualifie la situation de personnes de plus de 16 ans qui, bien qu'ayant été scolarisées, ne parviennent pas à lire et comprendre un texte portant sur des situations de leur vie quotidienne et/ou ne parviennent pas à écrire pour transmettre des informations simples. Pour certaines personnes, ces difficultés en lecture et écriture peuvent se combiner, à des degrés divers, avec une insuffisante maîtrise d'autres compétences de base comme la communication orale, le raisonnement logique, la compréhension et l'utilisation des nombres et des opérations, la prise de repères dans l'espace et dans le temps, etc. Il s'agit pour elles de réapprendre, de réacquérir les compétences de base dans le cadre de la formation* ».

NB : nous nous référerons à cette définition fixée par l'ANLCI tout au long de ce guide.

* Les numéros renvoient aux sources de la page 59

Repère

L'Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme (ANLCI) : un organisme de référence

Créée en 2000 sous forme de Groupement d'Intérêt Public (GIP), elle est composée de partenaires publics et privés. Sa mission consiste à veiller à ce que les principes de base de la lutte contre l'illettrisme soient connus de tous, pris en compte et inscrits au centre des politiques et des pratiques.

Concrètement, le rôle de l'ANLCI s'articule autour de trois axes forts :

- **Mesurer** : elle est chargée de promouvoir les actions en faveur de l'accès de tous à la lecture, l'écriture et les compétences de base ;
- **Organiser** : elle fédère les moyens mobilisés par l'État, les collectivités territoriales, les entreprises et la société civile dans la lutte contre l'illettrisme ;
- **Outiller** : elle accompagne les acteurs engagés dans la prévention et la lutte contre l'illettrisme, afin d'améliorer la qualité et l'efficacité des services proposés aux personnes concernées.

Illettrisme et analphabétisme : quelle différence ?

Contrairement à l'illettrisme, l'analphabétisme concerne les personnes qui n'ont jamais été scolarisées. Il s'agit donc pour elles d'entrer dans un premier apprentissage.

Qu'est-ce-que l'apprentissage du Français Langue Etrangère (FLE) ?

Il s'agit de l'apprentissage du français dont peuvent bénéficier les nouveaux arrivants en France dans le cadre de la politique linguistique en faveur des migrants. Les personnes concernées ne maîtrisent pas la langue française.

Qu'entend-on par « remise à niveau » ?

Elle désigne les besoins des personnes ayant globalement acquis la maîtrise des compétences de base (oral, écrit, lecture, mathématiques, raisonnement logique) mais éprouvant des difficultés lors de leur utilisation dans certains contextes.

Quelles difficultés rencontrent les personnes en situation d'illettrisme ?

Dans la sphère privée

- Emprunter un livre, lire des journaux pour s'informer ;
- Retirer de l'argent dans un distributeur, payer avec sa carte bancaire, remplir un chèque ;
- Lire les panneaux, les plans, les noms de rues, prendre le train ;
- Effectuer une liste de courses ;
- Lire le cahier de correspondance de ses enfants ;
- Décrypter la notice d'un médicament, le mode d'emploi d'un appareil ménager ;
- Répondre à un courrier administratif ;
- Régler une facture, faire ses comptes, etc.

Dans la sphère professionnelle

- Comprendre les consignes de travail ;
- Respecter les règles d'hygiène, de sécurité ;
- Mieux communiquer avec les clients et ses collègues ;
- Lire un contrat de travail, un bulletin de paie, un planning, les horaires de travail ;
- S'orienter dans l'entreprise ;
- Remplir un bon de commande, régler une facture ;
- Lire le mode d'emploi d'une machine en associant un texte à des schémas ;
- Calculer des quantités et des tarifs, etc.

Zoom

Internet et l'« illectronisme »

Dans les pays industrialisés, un quart des adultes ne posséderaient pas les compétences en lecture et en écriture nécessaires pour naviguer sur internet. On parle alors d'« illectronisme ». Ce terme désigne une méconnaissance du vocabulaire, des outils, des usages, de la culture et des références numériques, qui laisse certains adultes en dehors du mouvement électronique et entraîne souvent une exclusion professionnelle ou sociale.

Le saviez-vous ?

Du latin *Illitarus*

Le mot illettrisme est adopté en 1981 par le fondateur d’ATD Quart Monde, Joseph Wresinski.

Issu du latin *illitteratus* signifiant « ignorant », ce néologisme désigne les Français qui, bien qu’ayant été scolarisés, ne maîtrisent pas suffisamment la langue française.

L’exception française

En France, les termes illettrisme et analphabétisme désignent deux situations différentes. Dans les deux cas, on constate une absence ou une capacité insuffisante à lire et à écrire en langue française.

La lutte contre l’illettrisme s’est développée en France parallèlement à la politique de formation linguistique des migrants.

L’approche globale des autres pays

De nombreux autres pays et organisations internationales optent pour une approche plus globale : l’analphabétisme, un terme unique qui désigne la situation des personnes qui ne maîtrisent pas la langue écrite. Mais l’origine de la situation, l’itinéraire des personnes concernées et les modalités d’accompagnement diffèrent.

Repère

La lutte contre l’illettrisme, priorité nationale depuis 1998

Une étape importante est franchie avec la loi d’orientation de lutte contre les exclusions du 29 juillet 1998 qui érige la lutte contre l’illettrisme en priorité nationale.

L’article L 121-2 du Code de l’éducation précise : *« cette priorité est prise en compte par le service public de l’éducation ainsi que par les personnes publiques et privées assurant une mission de formation ou d’action sociale. Tous les services publics contribuent de manière coordonnée à la lutte contre l’illettrisme dans leurs domaines d’action respectifs ».*

L’illettrisme, grande cause nationale 2013

Le Premier ministre a attribué à la lutte contre l’illettrisme, en 2013, le label Grande cause nationale. C’est une étape très importante rendue possible grâce à la mobilisation de soixante-quatre organisations nationales, fédérées par l’ANLCI.

La campagne de communication grand public permettra de mieux faire connaître une réalité présente partout mais invisible, de faire évoluer les représentations encore tenaces et d’aider les personnes à sortir de la gêne, premier pas indispensable pour oser réapprendre.



Quand on va à la banque, on est un petit peu bloqué. Quand on doit remplir un papier, eh bien, on peut pas, il faut demander de le faire faire.



Pascal, agent de production [2]

Illettrisme en France : qui est concerné ?

Au-delà des clichés

- « *L'illettrisme concerne surtout les jeunes* » ;
- « *C'est dans les Zones Urbaines Sensibles que les personnes en situation d'illettrisme sont les plus nombreuses* » ;
- « *Quand on ne sait ni lire ni écrire, on ne peut pas travailler* » ;
- « *L'illettrisme touche d'abord les immigrés* ».

Les idées reçues autour de l'illettrisme ont la vie dure.

Quelles sont les personnes concernées ?

Deux enquêtes nationales permettent de mieux cerner leur profil :

- L'enquête Information Vie Quotidienne (IVQ) pilotée par l'Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques (INSEE), l'ANLCI et les principaux services statistiques ministériels et instituts de recherche publics. Elle permet de mesurer le niveau de compétence de la population adulte à l'écrit, en calcul et en compréhension orale ;
- La Journée Défense Citoyenneté (JDC) au cours de laquelle le niveau de lecture de plus de 740 000 jeunes de 17 ans est évalué. En 2011 :
  - **80,3 %** sont des lecteurs efficaces ;
  - **10,4 %** sont des lecteurs en difficulté de lecture ;
  - **4,8 %** sont des lecteurs en grande difficulté.

Repère

Des tests de repérage lors de la Journée Défense et Citoyenneté (JDC)

Conformément à la loi du 28 octobre 1997, tous les jeunes français d'environ 17 ans - soit plus de 740 000 garçons et filles en âge de quitter l'enseignement obligatoire - sont appelés depuis 2000 à participer à une JDC. Ils effectuent un test de dépistage des difficultés de lecture.

Trois grandes compétences sont évaluées :

- **L'automatisation des mécanismes** d'identification des mots ;
- **La compétence langagière** ;
- **Les traitements complexes** requis par la compréhension d'un document.

Cinq profils sont repérés :

- **Profil 1** : pas de mécanisme efficace de traitement des mots écrits et une compréhension très déficiente ;
- **Profil 2** : déficit de compréhension sans doute lié à un niveau lexical très faible ;
- **Profil 3** : niveau de lexique correct mais la lecture reste laborieuse par manque d'automaticité dans le traitement des mots ;
- **Profil 4** : jeunes capables de lecture à voix haute avec un niveau de lexique correct mais avec une mauvaise compréhension de ce qu'ils lisent ;
- **Profil 5** : lecteurs efficaces dont les bases sont solides et qui réussissent les épreuves de lectures complexes.

Combien?

16 % des personnes de 18 à 65 ans résidant en France éprouvent des difficultés dans les domaines fondamentaux de l'écrit.

Pour **11 %** d'entre eux, ces difficultés sont graves ou fortes.

Parmi ceux qui ont été scolarisés en France, **7 %** peuvent donc être considérés en situation d'illettrisme, soit deux millions et demi d'adultes.

Quel âge ?

4,8 % des jeunes de 17 ans peuvent être considérés en situation d'illettrisme, selon les critères de l'ANLCI.

10,4 % d'entre eux rencontrent des difficultés de lecture [3].

Par ailleurs, les performances en calcul se dégradent avec l'âge mais l'amélioration globalement enregistrée au fil des générations n'est plus de mise chez les plus jeunes.

Femmes ou hommes ?

Les hommes, plus souvent que les femmes, éprouvent des difficultés à l'écrit mais c'est l'inverse en calcul.[1] Le résultat des tests de l'enquête du Projet International pour le Suivi des Acquis (PISA) auprès des élèves de 15 ans indique que les filles s'en sortent mieux que les garçons en ce qui concerne la compréhension de l'écrit [4].

Où ?

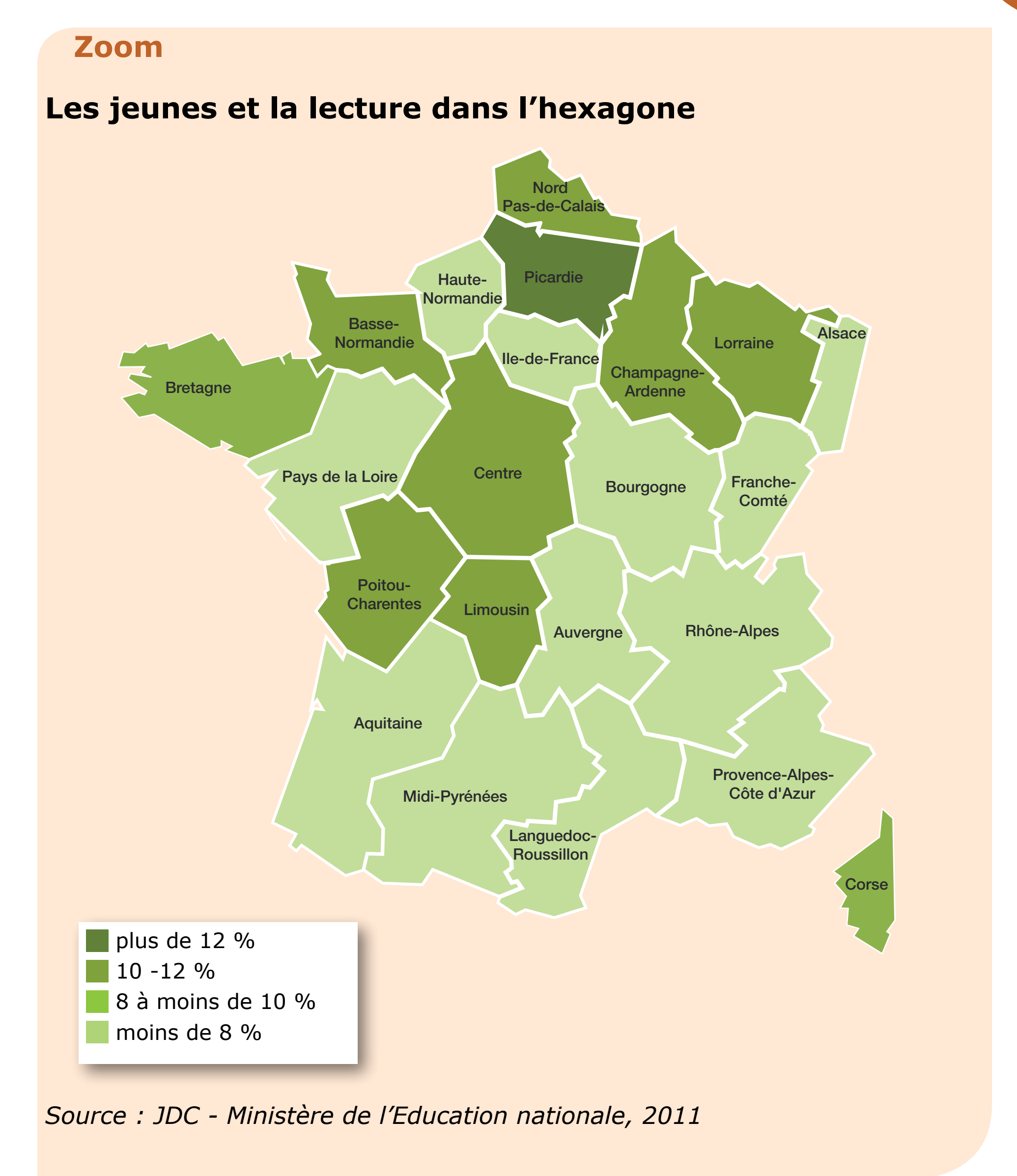
Contrairement aux idées reçues, les personnes en situation d'illettrisme ne vivent pas, majoritairement, dans les grandes villes : plus d'un quart d'entre elles vivent dans les zones rurales.

RSA ?

20 % des allocataires du RSA sont en situation d'illettrisme.

Zoom

Les jeunes et la lecture dans l'hexagone



Source : JDC - Ministère de l'Education nationale, 2011

« Au début, je ne voulais pas faire la formation, vu mon niveau. Pour moi, j'étais vraiment en bas. C'est grâce aux patrons, aux chefs qui m'ont dit, il faut aller à la formation. »

Jimmy, manutentionnaire recup tri [2]

Franciliens en situation d'illettrisme : quelles réalités ?

La formation linguistique des migrants : une priorité

Quel est le profil des Franciliens en situation d'illettrisme ? La situation des huit départements de la région est-elle identique ? Comment se situe l'Ile-de-France par rapport au national ?

Connaitre les chiffres clés de l'illettrisme en Ile-de-France peut éclairer les décisions des différentes SIAE franciliennes.

L'enquête IVQ permet d'en savoir plus.

A la lecture des résultats, une urgence s'impose d'emblée : la nécessité de mettre en place des formations visant la maîtrise des compétences clés, notamment pour les personnes issues de l'immigration. Car, rappelons-le, plus d'un tiers de la population immigrée en France habite dans la région francilienne.

Les Franciliens face à l'écrit, l'oral et le calcul [1]

Domaines de compétences : écrit, oral et calcul	Hommes	Femmes	Ile-de-France	
Difficulté importante face à l'écrit	473 000	536 000	**1 009 000**	**13 %**
Difficulté en compréhension orale	453 000	689 000	**1 142 000**	**16 %**
Difficulté en calcul	409 000	784 000	**1 193 000**	**16 %**
Difficulté dans au moins un des domaines	631 000	827 000	**1 458 000**	**19 %**
Difficulté dans les trois domaines	109 000	139 000	**248 000**	**3 %**

Champ : personnes de 18-65 ans vivant en ménage ordinaire

Combien ?

Plus d'un million de Franciliens, âgés de 18 à 65 ans, rencontrent des difficultés importantes dans les trois domaines fondamentaux de l'écrit : la lecture, l'écriture de mots et la compréhension d'un texte simple en langue française.

287 000 adultes ont été scolarisés en France et sont donc considérés en situation d'illettrisme ; le taux d'illettrisme s'élève à 5 % en Ile-de-France (contre 8 % en province)

Quel âge ?

8 % des Franciliens de moins de 40 ans rencontrent des difficultés importantes face à l'écrit : **13 %** des 40 à 49 ans et **22 %** des 50 à 65 ans [1].

Femmes ou hommes ?

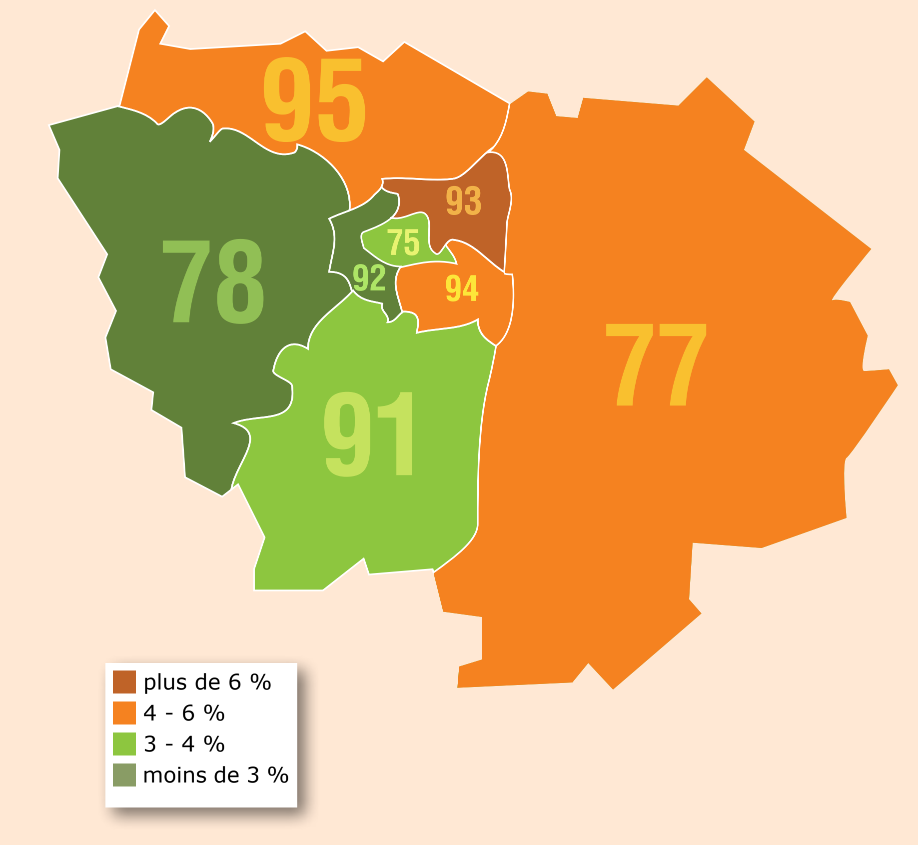
En Ile-de-France, les difficultés face à l'écrit concernent autant les femmes que les hommes (**14 %** contre **13 %**), contrairement aux autres régions métropolitaines où les hommes rencontrent davantage de difficultés que les femmes.

RSA ?

34 % des adultes qui perçoivent le RSA rencontrent des difficultés importantes à l'écrit, soit près de trois fois plus que les autres Franciliens.

Zoom

Les jeunes Franciliens repérés en situation d'illettrisme (profils 1 et 2) [3]



Source : JDC - Ministère de l'Eduction nationale, 2011

Repère

En Ile-de-France

Scolarité et illettrisme [1]

L'Ile-de-France est la première région d'accueil des étrangers. L'écart entre la province et l'Ile-de-France est sensible.

- **72 %** des Franciliens rencontrant des difficultés importantes à l'écrit n'ont pas été scolarisés ou l'ont été à l'étranger contre **32 %** en province ;
- **20 %** des Franciliens âgés de 18 à 65 ans n'ont jamais été scolarisés ou l'ont été à l'étranger contre **8 %** dans les autres régions métropolitaines.

Emploi et illettrisme

Plus d'un travailleur francilien sur dix rencontre des difficultés importantes face à l'écrit. Près des trois quarts de ces mêmes actifs n'utilisent pas d'ordinateur, ne lisent pas souvent, voire jamais, dans le cadre de leur activité professionnelle.

Un demandeur d'emploi de la région sur sept rencontre des difficultés importantes à l'écrit. Près d'un tiers des personnes disposant des revenus les plus faibles (moins de 935 euros mensuels par unité de consommation) connaissent des difficultés importantes à l'écrit. Parmi les Franciliens les plus aisés (plus de 1 858 euros mensuels par unité de consommation), seuls **3 %** sont confrontés à de telles difficultés.

Environnement familial et illettrisme [1]

- **30 %** des Franciliens en situation d'illettrisme avaient une mère lectrice régulière ;
- **80 %** parlaient le français à la maison à l'âge de 5 ans.

Zoom

La mission régionale de lutte contre l'illettrisme : un rôle de coordination et d'animation

Elle représente un espace de concertation et un outil pour développer les partenariats. Sa mission première ? Mettre en œuvre une politique de prévention et de lutte contre l'illettrisme, concertée et durable, à travers un plan d'action régional. Soutenue par l'ANLCI, la mission régionale de lutte contre l'illettrisme est placée sous l'égide de la Préfecture de région.

Elle est intégrée au sein du GIP Défi métiers, le carif-oref francilien, dont le rôle consiste à accompagner l'élaboration et la mise en œuvre des politiques régionales de formation et d'emploi.



Je me sens plus à l'aise. Avant on me disait, quand il y avait une panne, tiens Pascal, tu peux remplir le papier ? Bon, je m'arrangeais toujours pour filer un peu, pour ne pas dire que je ne savais pas écrire ;



Pascal, agent de production [2]

Et dans le monde du travail ?

Renouer avec les apprentissages

Contrairement aux idées reçues, illettrisme et emploi ne sont pas incompatibles : plus de la moitié des personnes en situation d'illettrisme exercent un travail.

Néanmoins, sur un marché de l'emploi de plus en plus sélectif, l'illettrisme freine toute évolution professionnelle. L'enjeu consiste donc aujourd'hui à ce que les personnes en situation d'illettrisme soient accompagnées et puissent renouer avec l'apprentissage des compétences clés.

Repère

L'illettrisme dans le Code du travail

Extrait du livre IX du Code du travail : *« la lutte contre l'illettrisme fait partie de l'éducation permanente. L'Etat, les collectivités territoriales, les établissements publics, les établissements d'enseignement publics et privés, les associations, les organisations professionnelles, syndicales et familiales, ainsi que les entreprises y concourent chacun pour leur part. Les actions de lutte contre l'illettrisme sont des actions de formation. Les coûts de ces actions sont imputables au titre de l'obligation de participation au financement de la formation professionnelle ».*

Qu'entend-on par compétences clés ? [5]

Le Parlement européen a défini en 2006 les huit compétences clés jugées nécessaires à tout individu pour son épanouissement et son développement personnels, sa citoyenneté active, son intégration sociale et dans l'emploi :

- Communication en langue maternelle ;
- Communication dans une langue étrangère ;
- Culture mathématique, scientifique et technologique ;
- Culture numérique ;
- Apprendre à apprendre ;
- Compétences interpersonnelles, interculturelles et compétences sociales et civiques - esprit d'entreprise ;
- Sensibilité culturelle.

Et par socle fonctionnel des compétences ? [5]

La lutte contre l'illettrisme consiste d'abord à mettre à la portée de tous un socle fonctionnel des compétences de base qui sont le noyau dur des compétences clés. Son acquisition constitue une première étape et un levier d'évolution pour aller plus loin.

Les actions de lutte contre l'illettrisme visent donc un double objectif :

- Faire en sorte que les personnes concernées réalisent de manière autonome les activités courantes de la vie quotidienne qui nécessitent le recours à l'écrit et aux autres compétences (compétences de degrés 1 et 2) ;
- Garder le cap vers l'objectif final de l'acquisition pleine et entière des compétences de base, celui de l'accès à l'autonomie dans la société de la connaissance (compétences de degrés 3 et 4).

Un obstacle au maintien dans l'emploi

Les situations d'illettrisme constituent souvent un obstacle au maintien dans l'emploi. Quand l'entreprise évolue en matière de nouvelles technologies, il est souvent trop tard : les salariés qui exerçaient leur travail sans plus avoir à lire les consignes, voient leur savoir-faire brutalement remis en cause et se retrouvent alors démunis pour s'adapter aux nouvelles exigences.

Un frein à l'évolution professionnelle

Les situations d'illettrisme freinent l'évolution professionnelle, l'accès aux responsabilités et à la sécurisation des parcours professionnels. Dans le monde du travail actuel où chacun est susceptible de changer plusieurs fois d'emploi, l'illettrisme conduit à une impasse : il devient difficile d'accepter un nouveau poste, de rechercher un emploi ou de se reconvertir. Les emplois ne requérant jamais de savoirs en lecture et en écriture se raréfient, même parmi les emplois dits « peu qualifiés ».

Un sujet tabou

L'illettrisme soulève souvent un sentiment d'échec voire de honte chez les personnes concernées. La manière dont la question est abordée dans l'entreprise dissuade les salariés de s'en ouvrir à leur employeur et leurs collègues. Apparenté parfois à un handicap, l'illettrisme demeure souvent caché. C'est encore un sujet tabou.

Des « compétences invisibles »

La plupart des personnes en situation d'illettrisme exercent un métier. Pour contourner les difficultés rencontrées, elles se sont forgées une culture et ont acquis des connaissances et un savoir-faire, sans avoir recours à l'écrit. On parle alors de « compétences invisibles ».

Zoom

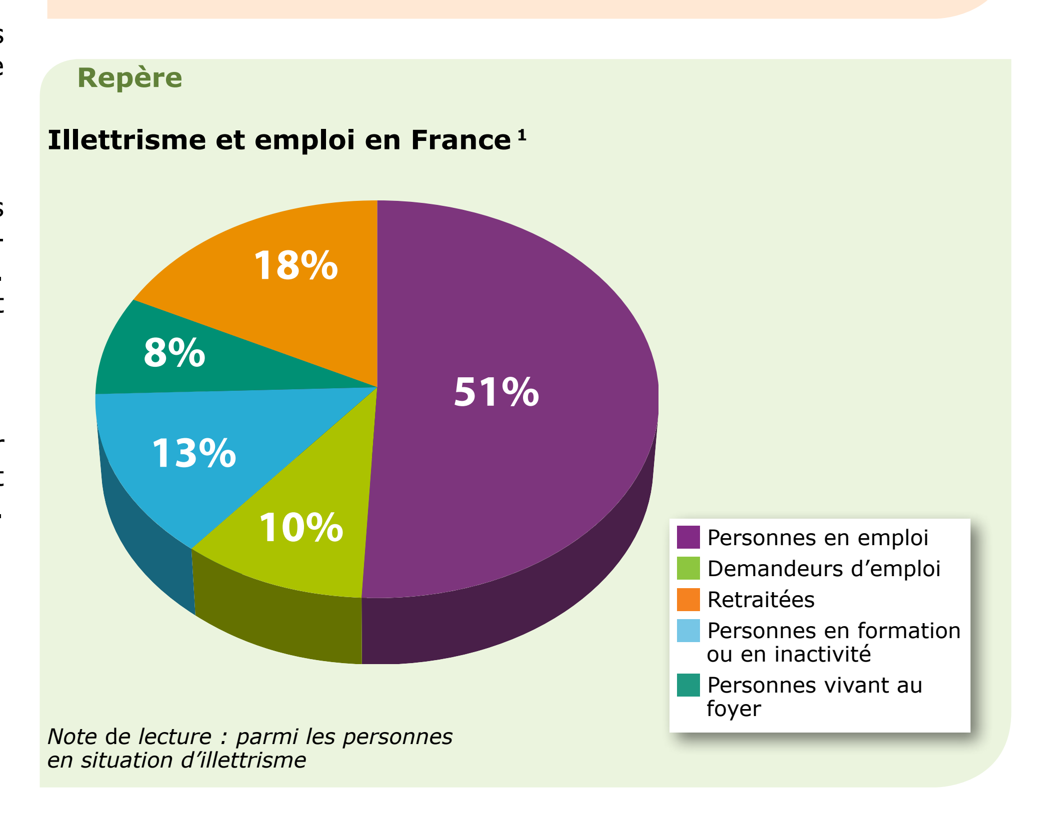
Un numéro Indigo® autour de l'illettrisme

Les centres de ressources illettrisme assurent, sur le territoire national, une mission d'information et de premier accueil par le biais du numéro Indigo® illettrisme. La ligne téléphonique informe les institutions (administrations, Missions Locales, Pôle emploi, réseaux associatifs, acteurs du monde économique…), les formateurs, les publics et toute personne désireuse de s'engager dans la lutte contre l'illettrisme.

Info Service illettrisme : N° Indigo 0 820 33 34 35

Repère

Illettrisme et emploi en France [1]



Note de lecture : parmi les personnes en situation d'illettrisme

> *C'est par rapport à mon métier que je fais, peintre en bâtiment. Et comme il faut apprendre plus les calculs et que je ne suis pas fort en maths, je suis venu ici pour apprendre exprès les mathématiques.*

Gregory, peintre en bâtiment [2]

Comment mieux se repérer : le cadre national de référence de l'ANLCI

Les mêmes principes pour tous

Objectif ? Que les principes de base de la lutte contre l'illettrisme soient mieux connus, pris en compte et inscrits au cœur des politiques et des pratiques sur le terrain.

Le cadre national de référence a été élaboré avec plus d'une centaine d'institutions représentatives des services de l'Etat, des collectivités territoriales, des entreprises, de la société civile et de la communauté scientifique.

Il comprend des recommandations pour faciliter l'action des acteurs concernés : pouvoirs publics, entreprises et société civile.

Il fixe des repères utiles à tous.

Il invite chaque entreprise à développer sa propre dynamique, tout en s'appuyant sur des lignes de force communes, inscrites dans le cadre d'une politique nationale de lutte contre l'illettrisme cohérente.

Il contribue à trouver des solutions concrètes aux problèmes que rencontrent les acteurs de la lutte contre l'illettrisme.

Il permet enfin à chacun d'avoir les cartes en main pour mieux se situer, dialoguer avec ses partenaires, décider et agir plus efficacement.

La question centrale des compétences de base

Quelles que soient leurs appellations - savoirs de base, compétences fondamentales ou compétences transversales - les compétences sont au centre de la question de la formation destinée aux personnes en situation d'illettrisme.

Selon l'ANLCI, les compétences de base recouvrent trois domaines principaux :

- Les compétences langagières : communication orale, communication écrite (lecture, écriture) ;
- Les compétences mathématiques : capacité à manier les nombres (c'est-à-dire la numératie), compter, opérer sur des grandeurs ;
- Les compétences cognitives : raisonnement logique, résolution de problèmes, repérage dans l'espace et dans le temps, concentration, mémorisation, etc.

Le cadre national de référence : une échelle de 4 degrés

Degré 1 : Repères structurants

Compétences permettant de se repérer dans l'univers de l'écrit (identification des signes et des mots), dans l'univers des nombres (base de la numération), dans l'espace et dans le temps, de participer à des échanges oraux avec des questions réponses simples, etc.

Degré 2 : Compétences fonctionnelles pour la vie courante

Compétences permettant, dans un environnement familier, de lire et d'écrire des phrases simples, de trouver des informations dans des documents courants, de donner et de prendre des informations orales lors d'un entretien, de résoudre des problèmes de la vie quotidienne nécessitant des calculs simples, etc. Les personnes concernées s'acheminent vers la mise en place de savoir-faire linguistiques, cognitifs, mathématiques, encore étroitement liés aux situations pratiques de leur vie quotidienne.

La non maîtrise des deux premiers degrés caractérise une situation d'illettrisme.

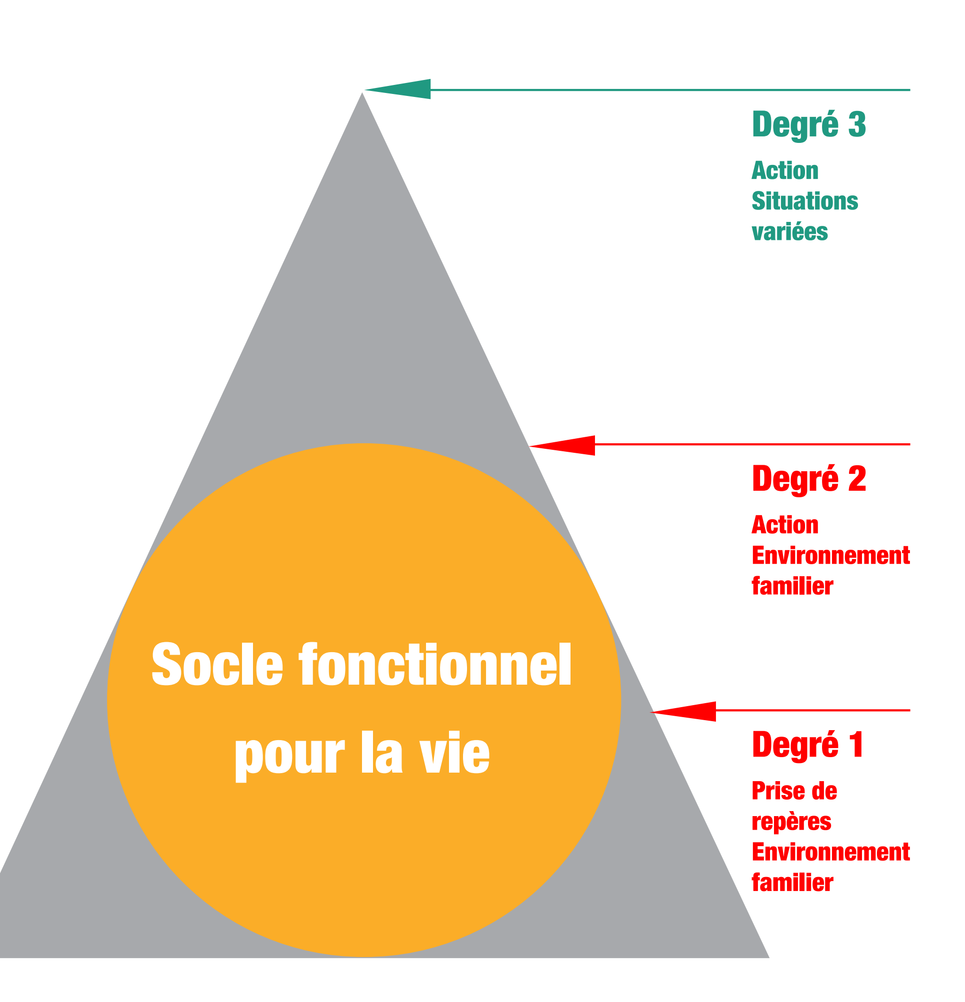
Degré 3 : Compétences facilitant l'action dans des situations variées

Compétences permettentant de lire et d'écrire des textes courts, d'argumenter, de résoudre des problèmes plus complexes, d'utiliser plus largement des supports numériques etc.

Il s'agit d'aller au-delà du pragmatisme quotidien et de se diriger vers plus de distanciation, de transversalité, d'automatisation, vers une appropriation croissante des codes (règles orthographiques, registres de langue, etc.), vers un usage plus systématique d'outils d'appréhension du réel (tableaux, graphiques, schémas, etc.). Le degré 3 est proche du niveau du certificat de formation générale.

Degré 4 : Compétences renforçant l'autonomie pour agir dans la société de la connaissance

Ce degré regroupe l'ensemble des compétences nécessaires pour être à l'aise dans la société, s'adapter aux évolutions et continuer à se former. Il correspond au bagage de fin de scolarité obligatoire. Le degré 4 est proche des exigences de formation générale des qualifications de niveau V (CAP, BEP, Brevet des collèges, etc.).



Repère

La loi et la formation professionnelle

La loi du 24 novembre 2009 relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie renforce le droit à l'information, à l'orientation et à la qualification professionnelles. L'enjeu de la sécurisation des parcours professionnels est mis en avant avec la création d'un Fonds Paritaire de Sécurisation des Parcours Professionnels (FPSPP). Les actions de formation de base pour les salariés et les demandeurs d'emploi visant l'accès à la maîtrise des compétences clés sont renforcées via un appel à projets autour des actions de qualification et de requalification des salariés et des demandeurs d'emploi intitulé « Illettrisme, favoriser l'accès des salariés à des actions de formation contribuant à la lutte contre l'illettrisme » pour la période 2013 - 2015.

Et la plupart des pays tente aujourd'hui de définir le socle de compétences nécessaires pour garantir à chaque personne des conditions favorables à son épanouissement personnel, à sa citoyenneté active, à son intégration sociale et culturelle ainsi qu'à son insertion professionnelle.

Zoom

Quatre champs d'intervention pour chaque âge de la vie

Le Cadre national de référence fixé par l'ANLCI identifie quatre champs d'intervention :

- **Pour les tout-petits, les enfants, les adolescents et leurs familles**, prévenir l'illettrisme consiste à créer des conditions favorables à la réussite des apprentissages. Il s'agit de traiter les difficultés avant qu'elles ne se transforment en blocages et conduisent à des situations d'illettrisme ;
- **Pour les jeunes de plus de 16 ans**, la lutte contre l'illettrisme s'inscrit dans les démarches d'insertion, de formation, d'éducation populaire et sportive. Elle se situe à la charnière entre la prévention et l'action pour les adultes ;
- **Pour les adultes**, les actions consistent à aider les personnes en situation d'illettrisme à « s'en sortir » et trouver avec elles des solutions pour remettre en route les processus d'apprentissage de la lecture, de l'écriture et des autres compétences de base ;
- **Pour les personnes âgées**, on sait que des contextes de vie et des actions peuvent préserver et dynamiser « le capital lecture ». Le maintien et la réactivation des compétences de base s'appuient sur la mise en place de situations de créativité, d'échanges et d'entraînement.

LE SECTEUR DE L'INSERTION PAR L'ACTIVITÉ ECONOMIQUE UNE DIVERSITÉ DE STRUCTURES ET D'ACTEURS

> *Avant, j'avais des freins. Comme je ne savais pas lire, je ne savais pas tellement dialoguer, je n'osais pas aller voir quelqu'un pour parler. Pendant 30 ans, je me suis enfermé sur moi-même. Et là, je commence une nouvelle vie.*
>
> Franck, agent de surface / releveur [2]

Les structures d'insertion par l'activité économique (SIAE) : des entreprises engagées dans la lutte contre l'exclusion

Un rôle d'accompagnement socioprofessionnel

Les SIAE sont des acteurs incontournables dans la lutte contre l'exclusion et le développement solidaire. Leur vocation première est l'insertion des personnes éloignées du marché du travail, qu'elles accompagnent sur les plans social et professionnel.

Les SIAE participent également au développement économique et social de leur territoire d'implantation. En tant qu'entreprises, elles produisent des biens commercialisables, des services et/ou des réponses aux besoins des populations et des territoires.

Elles sont aussi considérées comme des acteurs de l'innovation économique : elles défrichent de nouveaux champs d'activité, développent des secteurs et métiers inédits et participent à la mise en œuvre de nouvelles organisations et relations du travail.

Les SIAE accompagnent individuellement, redynamisent socialement et requalifient professionnellement les personnes privées d'emploi. Elles proposent une offre d'insertion fondée sur la formation par le travail, l'emploi salarié et toutes autres actions liées à la mise au travail.

Elles développent les savoir-être et savoir-faire des personnes qu'elles emploient. Il s'agit à la fois de les resocialiser, les qualifier et leur apprendre ou réapprendre un métier, afin qu'elles trouvent leur place sur le marché du travail ordinaire.

Plus que toutes autres entreprises, ces structures sont confrontées à l'illettrisme. Dès lors que les personnes en situation d'illettrisme sont repérées, les SIAE peuvent proposer des parcours d'insertion axés sur des actions spécifiques d'accompagnement et de formation. Elles contribuent ainsi à ce que les personnes concernées deviennent autonomes dans leur vie professionnelle et personnelle.

Le secteur de l'insertion par l'activité économique (IAE) est porté par cinq types de structures d'insertion par l'activité économique (SIAE) :

- L'Association Intermédiaire (AI) ;
- L'Atelier et Chantier d'Insertion (ACI) ;
- L'Entreprise d'Insertion (EI) ;
- La Régie de Quartier (RQ) ;
- L'Entreprise de Travail Temporaire d'Insertion (ETTI).

Les Associations Intermédiaires (AI)

Quel rôle ?

Les associations intermédiaires sont des structures d'insertion par l'activité économique dont l'existence légale date de 1987. Elles mettent en œuvre des contrats de travail pour des personnes en difficulté afin de faciliter leur insertion sociale et professionnelle. Outil de lutte contre l'exclusion, elles embauchent des personnes sans emploi qui rencontrent des difficultés sociales et professionnelles pour les mettre à disposition d'utilisateurs (particuliers, entreprises, collectivités locales, associations, etc.) à titre onéreux. Parallèlement, elles assurent auprès de ces personnes un accompagnement social et professionnel afin de favoriser leur insertion dans un emploi durable.

Quel public ?

Les jeunes de moins de 26 ans en grande difficulté, les demandeurs d'emploi de longue durée, les travailleurs reconnus handicapés par la Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées (CDAPH).

Quel statut juridique?

Pour accéder au statut d'AI, les structures doivent être conventionnées par l'Etat. Les demandes sont instruites par les Directions Régionales des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE) puis validées par les Conseils Départementaux de l'Insertion par l'Activité Economique (CDIAE).

Quel contrat ?

L'activité de l'AI s'appuie sur une double contractualisation : un contrat de travail est signé avec le salarié et un contrat de mise à disposition avec l'utilisateur. L'embauche des salariés se fait par un CDD dont le motif de recours est «l'usage constant». Cette activité s'insère donc dans un régime dérogatoire aux dispositifs du droit du travail.

Quel réseau principal?

La COORdination des Associations d'Aide aux Chômeurs par l'Emploi (COORACE) et l'Association Régionale pour le Développement de l'Insertion par l'Economique (ARDIE).

Zoom

Combien de SIAE en Ile-de-France [6]?

496 structures d'insertion par l'activité économique sont implantées en Ile-de-France :

- **245** ateliers et chantiers d'insertion ;
- **153** entreprises d'insertion ;
- **79** associations intermédiaires ;
- **19** entreprises de Travail Temporaire d'Insertion ;
- **29** régies de quartier.

Au total, l'Ile-de-France compte près de **28 239** salariés en insertion.

Repère

SIAE : quels sont les principaux secteurs d'activité en Ile-de-France ?

Quatre secteurs d'activités dominent en volume d'heures travaillées :

- Les Services A la Personne (SAP) ;
- Le Bâtiment Travaux Publics (BTP) ;
- Le nettoyage (hors SAP) ;
- L'agriculture - espaces verts.

Les Ateliers et Chantiers d'Insertion (ACI)

Quel rôle ?

Conventionnés par l'Etat, les ACI sont chargés de l'accueil, l'embauche et la mise au travail par des actions collectives, de personnes en insertion. Leurs activités peuvent être limitées dans le temps ou s'inscrire dans la durée.

Les ACI intègrent un volume de formation important. Bien que très diversifiés, les ateliers et chantiers d'insertion relèvent classiquement d'actions de remobilisation, d'actions qualifiantes ou pré-qualifiantes. Ils peuvent offrir la possibilité de valider tout ou partie d'un diplôme ou d'un titre professionnel.

Quel public ?

Les ACI s'adressent soit à un public éloigné de l'emploi cumulant des freins à l'insertion, soit à un public aux choix professionnels plus confirmés pouvant répondre à des prérequis d'entrée en cohérence avec le parcours de pré-qualification proposé.

Quel statut juridique ?

Les organismes autorisés à porter des ACI sont les associations conventionnées IAE, les communes, les établissements publics de coopération intercommunale, les centres communaux ou intercommunaux d'action sociale, les syndicats mixtes, les départements, les établissements d'enseignement professionnel et d'enseignement agricole de l'Etat et l'Office National des Forêts.

Quel contrat ?

Les ACI embauchent des personnes sur des contrats de travail aidés : Contrats Initiative Emploi du secteur marchand (CUI-CIE) et Contrats d'Accompagnement dans l'Emploi (CUI-CAE) du secteur non marchand.

Quel réseau principal ?

Le réseau CHANTIER école, la Fédération Nationale des Associations d'Accueil et de Réinsertion Sociale (FNARS).

Zoom

L'insertion par l'activité économique et l'emploi dans les départements franciliens [6]

L'offre d'insertion dans les départements franciliens	Part des SIAE	Part des salariés en insertion	Part des Emplois Equivalents Temps Pleins (ETP) d'insertion
Paris	21 %	22 %	24 %
Seine-et-Marne	13 %	16 %	14 %
Yvelines	9 %	11 %	8 %
Essonne	10 %	10 %	9 %
Hauts-de-Seine	16 %	14 %	15 %
Seine-Saint-Denis	13 %	10 %	13 %
Val-de-Marne	8 %	6 %	8 %
Val d'Oise	10 %	11 %	9 %
Ile-de-France	**100 %**	**100 %**	**100 %**

Les Entreprises d’Insertion (EI)

Quel rôle ?

Les EI sont des entreprises positionnées sur le secteur marchand. Leurs ressources proviennent essentiellement de leurs ventes. Elles produisent des biens ou des services destinés à être commercialisés et appliquent les règles de la convention collective de leur activité économique. Leur rôle consiste à favoriser l’insertion sociale et la qualification professionnelle des personnes sans emploi qu’elles embauchent : elles ont conclu dans ce sens une convention avec l’Etat.

Quel public ?

Des jeunes de moins de 26 ans ou des adultes en grande difficulté sociale et professionnelle (demandeurs d’emploi de longue durée).

Quel statut juridique ?

Elles peuvent adopter la forme juridique de leur choix : statut associatif (loi 1901), Société Anonyme (SA), Société A Responsabilité Limitée (SARL) ou société coopérative (SCOP, SCIC).

Quel contrat ?

Elles embauchent dans le cadre de contrat à durée déterminée d’insertion d’une durée maximale de deux ans (renouvellement compris). Elles proposent à leurs salariés une activité productive assortie de différentes prestations fixées selon les besoins de l’intéressé (formation, accompagnement social, etc.).

Quel réseau principal ?

L’Union Régionale des Entreprises d’Insertion (UREI).

Le saviez-vous ?

SIAE et Emplois d’Avenir (EAV)

Les SIAE sont éligibles aux emplois d’avenir.

Les EAV ont pour ambition d’améliorer l’insertion professionnelle et l’accès à la qualification des jeunes de 16 à 25 ans et jusqu’à 30 ans pour les travailleurs handicapés, peu ou pas qualifiés, confrontés à des difficultés particulières d’accès à l’emploi. Ils sont conclus sous la forme, selon le cas, des contrats d’accompagnement dans l’emploi dans le secteur non-marchand ou des contrats initiative emploi dans le secteur marchand. Les dispositions relatives à ces contrats s’appliquent sous réserve des dispositions spécifiques à l’emploi d’avenir.

Les recrutements de jeunes en EAV par une SIAE n’ont pas besoin d’être agréés par Pôle emploi.

Dans ce cadre, des formations ciblées sont privilégiées pour favoriser l’acquisition de compétences transversales, de base ou transférables pour faire entrer les jeunes dans un parcours qualifiant.

L’Etat soutient ainsi la création de 150 000 emplois d’avenir d’ici 2014.

Les Entreprises de Travail Temporaire d'Insertion (ETTI)

Quel rôle ?

Dans le cadre de missions d'intérim, les ETTI mettent à disposition d'entreprises clientes, des personnes rencontrant de grandes difficultés sociales et professionnelles. Elles mènent, de surcroît, des actions de suivi et d'accompagnement.

Quel public ?

Sont considérées comme salariés d'insertion des ETTI, les personnes rencontrant de grandes difficultés d'accès à l'emploi, préalablement agréées par Pôle emploi et envoyées en mission d'intérim au moins une fois dans l'année.

Quel statut juridique ?

Les ETTI sont, d'un point de vue juridique, assimilables à des entreprises de travail temporaire. Elles sont soumises, au même titre que toutes structures d'insertion, aux procédures de conventionnement d'établissement et d'agrément des publics accueillis.

Quel contrat ?

Les salariés sont recrutés sur des contrats de travail temporaire (ou contrat de mission) qui respectent l'ensemble des règles régissant le travail temporaire. Toutefois, par dérogation aux dispositions du travail temporaire, la durée des contrats de travail peut être portée à 24 mois au lieu de 18 mois, renouvellement compris. Les salariés peuvent être employés également sur d'autres types de contrats de formation en alternance de droit commun (contrat de professionnalisation) ou spécifiques au travail temporaire (contrat d'insertion professionnelle intérimaire, contrat de développement professionnel intérimaire).

Quel réseau principal ?

L'Union Régionale des Entreprises d'Insertion (UREI).

Repère

L'insertion par l'activité économique dans le Code du travail

L'article L5132-1 du Code du travail stipule : « *l'insertion par l'activité économique a pour objet de permettre à des personnes sans emploi rencontrant des difficultés sociales et professionnelles particulières, de bénéficier de contrats de travail en vue de faciliter leur insertion sociale et professionnelle. Elle met en œuvre des modalités spécifiques d'accueil et d'accompagnement* ».

Un cadre juridique fondé sur 3 principes

Le cadre juridique du secteur de l'insertion par l'activité économique repose sur trois principes majeurs :

- Un conventionnement systématique de toutes les structures d'insertion par l'activité économique avec l'Etat ;
- Un agrément préalable des publics de Pôle emploi. Il est ainsi admis que les structures recrutent les personnes les plus éloignées du travail ;
- Un pilotage local du secteur assuré par un Conseil Départemental de l'Insertion par l'Activité Economique (CDIAE), implanté dans les départements sous la responsabilité du représentant de l'Etat.

Les Régies de Quartier (RQ)

Quel rôle ?

Les RQ exercent une activité d'insertion par l'emploi destinée en priorité aux habitants des quartiers où elles sont implantées. Elles interviennent sur la gestion urbaine de proximité pour développer des services dans les ensembles d'habitat social dégradés.

Au-delà de leur mission principale - nettoyer, entretenir, embellir la ville et proposer des services correspondant aux besoins des habitants - elles sont chargées de recréer ou renforcer le lien social, mobiliser les acteurs, inventer des modes de gestion urbaine partagée et surtout, construire avec les habitants une citoyenneté active sur le quartier.

Quel public ?

Elles emploient des habitants des quartiers en difficulté - chômeurs de longue durée, bénéficiaires du RSA, femmes isolées, etc. Les RQ désignent, pour chaque salarié en insertion, un tuteur chargé de l'accompagner tout au long du parcours d'insertion.

Quel statut juridique ?

Associations loi 1901, elles regroupent divers partenaires - collectivités locales, logeurs sociaux et habitants - autour d'une même intervention collective dans la gestion d'un territoire.

Quel contrat ?

Les salariés sont recrutés sur des contrats de travail divers selon le type d'actions ou de dispositifs d'IAE portés par la régie de quartier :

- Contrat à durée indéterminée ou déterminée ;
- Contrats aidés de droit commun et de formation en alternance (contrat de professionnalisation) ;
- Contrat d'insertion revenu minimum d'activité, contrat jeune en entreprise, etc. ;
- Contrats de travail à Durée Déterminée d'Insertion (CDDI) renouvelables deux fois dans la limite maximale de 24 mois lorsque la RQ est conventionnée entreprise d'insertion ;
- Contrat Unique d'Insertion (CUI).

Quel réseau principal ?

Le Comité National de Liaison des Régies de Quartier (CNLRQ).

Zoom

Un bénévolat actif

Les SIAE peuvent s'appuyer sur le bénévolat. Leur professionnalisation passe notamment par la formation.

- **3 296** salariés permanents dans les SIAE franciliennes [7];
- **1 625** bénévoles dans les SIAE franciliennes [7].

> *Au début j'avais peur parce que je ne savais pas où j'allais arriver et ce que j'allais faire. Et puis après quand j'ai vu l'ambiance. Les professeurs ils étaient là pour m'encourager, pour progresser et peu à peu j'ai aimé.*
>
> Franck, agent de surface / releveur [2]

Salariés en parcours d'insertion : quels profils ?

Qui sont les salariés engagés dans un parcours d'insertion ? Leur profil est loin d'être homogène. Pour certains, il s'agit d'apprendre un métier ou de se perfectionner afin d'intégrer plus facilement le marché du travail ; pour d'autres, l'enjeu consiste d'abord à surmonter de nombreux obstacles sociaux et professionnels.

Quatre catégories de publics en Ile-de-France en 2011

- Les personnes sans qualification et sans formation. Elles représentent environ deux tiers des publics en insertion ;
- Les personnes devant faire face à des situations liées à la discrimination, à des problèmes de mobilité, à l'obsolescence des compétences, etc. ;
- Les publics durablement éloignés du marché de l'emploi en raison de problèmes sociaux (santé, toxicomanie, isolement social, etc.) ;
- Les bénéficiaires des minimas sociaux.

Un diagnostic social et professionnel

Trois types d'acteurs sont habilités à prescrire un parcours en IAE :

- Pôle emploi ;
- Les partenaires cotraitants de Pôle emploi (Missions Locales et Cap Emploi) ;
- Les intervenants sociaux désignés par le préfet après avis du CDIAE (dits « prescripteurs habilités »).

Le prescripteur établit un diagnostic selon l'importance et le cumul de plusieurs difficultés relatives à la situation sociale et professionnelle qui ne permettent pas au candidat d'exercer immédiatement une activité dans les conditions ordinaires du marché du travail. Toute embauche et intégration sur un parcours IAE (hors associations intermédiaires) doit faire l'objet d'une demande d'agrément auprès de Pôle emploi. L'agrément concrétise l'intégration du candidat déclaré éligible sur un parcours IAE et ouvre à la SIAE le droit aux aides prévues dans le cadre du dispositif IAE.

Plus d'hommes que de femmes

Il y a aujourd'hui plus d'hommes que de femmes dans les SIAE (**54 %** contre **46 %**). Actives dans les branches du bâtiment, les entreprises d'insertion recrutent **60 %** de salariés masculins. Pour les ateliers et chantiers d'insertion, deux tiers des salariés sont des hommes. La proportion est néanmoins inversée dans les associations intermédiaires actives dans les services à la personne.

Une majorité de demandeurs d'emploi longue durée

Avant leur embauche dans une SIAE, près de quatre salariés en insertion sur dix ont connu un chômage de très longue durée (**40 %**), trois sur dix étaient bénéficiaires du RSA (**30 %**).

Des disparités selon les départements

Il existe de fortes disparités d'accès à l'IAE entre les départements franciliens. 26 demandeurs d'emploi pour 1 000 accèdent à une SIAE dans la Seine-Saint-Denis alors qu'ils sont près de 109 en Seine-et-Marne.

Des âges stables

La répartition des salariés par âge reste stable, avec un cinquième de seniors et un cinquième de jeunes de moins de 26 ans.

Conseiller en Insertion Professionnelle (CIP) et encadrant technique : quels profils ? Quelles missions ?

Dans chaque SIAE, l'accompagnement socioprofessionnel est assuré par des CIP et des encadrants techniques dont les rôles visent, à terme, à intégrer les salariés dans le marché du travail dit « classique ».

Conseiller en Insertion Professionnelle (CIP) : écouter, analyser et dialoguer

Le métier de conseiller en insertion professionnelle est apparu à la fin des années 1970 avec le chômage de masse, le développement du secteur de l'insertion par l'activité économique et dès 1982, la création des Missions Locales. En 2000, le titre est officiellement reconnu par le Ministère du Travail.

Sa mission consiste à assurer l'accueil, l'information, l'orientation et l'accompagnement de personnes en insertion ou en reconversion. Il doit donc à la fois savoir écouter, analyser, s'adapter, échanger avec d'autres professionnels mais aussi assurer des tâches administratives. Il travaille en partenariat avec d'autres structures (services sociaux, emploi, formation, logement, santé, services administratifs).

Le conseiller est au cœur de l'évolution du marché de l'emploi et des dispositifs d'insertion et de développement local (relation avec les entreprises dans le cadre de la préparation à la sortie). A même de s'adapter à une diversité de publics avec lesquels il noue des relations de confiance et appréhende la situation de chaque personne dans sa globalité. Il réalise des diagnostics et met en place des dispositifs en fonction des besoins.

Pour accomplir sa mission, il travaille en coordination avec les autres salariés permanents de la structure et s'appuie sur un réseau de structures partenaires et d'acteurs locaux.

Encadrant technique : produire, former, accompagner

Quelle que soit son appellation - chef d'équipe, formateur technique, moniteur d'atelier ou moniteur technique, éducateur technique, accompagnateur d'insertion, animateur de chantier d'insertion, etc. - l'encadrant technique assure la conduite des activités de production de la SIAE et la mise en situation professionnelle des salariés en insertion.

Ce métier est reconnu sous le titre professionnel d'Encadrant Technique d'Activités d'Insertion par l'Economique (ETAIE) depuis 2002. Il organise des activités de travail afin que les salariés en insertion acquièrent les comportements professionnels attendus dans une entreprise. Il les aide à (re)trouver des repères professionnels pour consolider leur projet d'insertion ou de réinsertion. Il construit des situations de travail, proches des normes habituelles d'emploi. Il lui incombe de déployer une activité de travail qui soit facteur de développement personnel et professionnel pour les salariés en insertion.

Conformément à la Convention collective nationale de la branche des ACI, depuis le 1er janvier 2013, l'intitulé du métier d'encadrant technique est supprimé au profit d'encadrant technique, social et pédagogique. Il coordonne son activité d'encadrement avec l'équipe des permanents de la SIAE.



QUELS OUTILS POUR IDENTIFIER LES BESOINS DE FORMATION EN MATIÈRE DE COMPETENCES CLES ?

Repérer : une étape déterminante

La mise en œuvre de tout dispositif de formation personnalisé est complexe. Sa réussite repose sur une première étape : le repérage des besoins. Ecriture, lecture, opérations de base (arithmétique, unités de mesure, conversions, etc.), quelles compétences le salarié en insertion doit-il consolider afin de devenir plus autonome, tant dans sa vie professionnelle que personnelle ?

De nombreux outils d'évaluation normés existent : grilles d'indices, bilans d'évaluation de la maîtrise des compétences de base, etc.

Quel que soit l'outil choisi, le repérage doit s'intégrer dans le cadre de l'accompagnement des parcours. Il doit mobiliser tous les permanents des SIAE quels que soient leur rôle et leur statut : encadrants techniques, accompagnateurs socio-professionnels, chargés d'accueil, directeurs des SIAE, etc.

Au cours des différentes situations de travail, l'accompagnateur s'appuie sur des indicateurs pour repérer les difficultés dues à une maîtrise limitée de certaines compétences de base (lecture de planning, fiches administratives/techniques à lire/remplir, calcul de quantités, etc.).

Accueillir [8]

Le premier contact avec un salarié en insertion exige une attention particulière. C'est en effet l'occasion de réaliser un repérage initial. L'attitude et le comportement de la personne qui franchit le seuil de la SIAE révèlent :

- Son degré d'autonomie (la personne a-t-elle trouvé facilement le lieu d'accueil ?) ;
- Les représentations qu'elle a d'elle-même (« *je suis nulle* », « *je n'y arriverai pas* » ou « *je n'ai pas de problème en lecture* ») ;

Zoom

Exemples de productions écrites en situation professionnelle

En atelier maraîchage [10]

Rédigé par une salariée âgée de 43 ans, scolarisée en section d'enseignement général et professionnel adapté (SEGPA) en France - Situation d'illettrisme.

(2) Se rikène Dameli Avait
Kémèsse tout la jaunée ils
A fait Beau ont A mange
un Bufet arivé A 12 h
patire 16 h 45 arivé A Melun
A 18 h. et le Samedi Soire
19 h A 10 h 30 A léglise.
le dimanche A 11 h 30 ite A ...
tiBonBou(ont Bien A musé
et je te mais des Souvenire
maman je NEZ A dire Pour
le maunent
A Bientôt
TA fille christiane Laura et Noël

(1) J'ai fait de la keitte
Ramcer, de la Salade, concombé,
raidi, Poirau choux, Pomme de terre
cornichon, des Brétava, Tomate,
Petit Poïd, ruBabe choux fleur.
des aricot.

(2) tout les jeudi ont fait le menage
dans la tolier où SaBille et
la cuisine micrade les Table
levé les chaise Frigot laver
Boléille. et lavé Patere les étalé
et les toilette. et lantré aussi.

En atelier création textile [10]

Rédigé par une salariée âgée de 39 ans originaire de Russie, en France depuis 2004 - Situation de FLE.

1) Lindi nous faisons de commande Celin Martin,
Et apres-midi nous discutons comment
correctement utiliser les tissu,
2) Je coupez le tissu pour le toblier
3) Je bativez le jupe pour le toblier
4) Je je repassez le porche et apres je
batie le poche sur le toblier.

- D'éventuels freins ou manifestations de peurs (posture, tremblements, transpiration, etc.) ;
- Une éventuelle situation d'urgence sociale (l'apprentissage est-il une priorité au moment du positionnement ?).

Combattre les résistances

« *Je n'ai pas besoin de formation* ».

Souvent, la proposition de formation se heurte à des réticences et/ou des appréhensions fortes de la part du salarié en insertion. La formation est ressentie comme un brutal rappel du statut transitoire de salarié au sein de la SIAE. Or, pour être disponible aux apprentissages, il est indispensable que le salarié adhère au projet de formation.

Les représentations souvent associées à la formation :

- « *La formation, c'est retourner à l'école. Et l'école, c'est pour les enfants* » ;
- « *La formation, c'est pour ceux qui ne savent pas se débrouiller, qui ont besoin d'aide, qui ne sont pas autonomes* » ;
- « *Je connais mon métier, je sais travailler, je n'ai pas besoin de formation* » ;
- « *La formation, ce n'est pas pour moi* ».

Agir sur ces représentations ouvre la voie à une nouvelle posture et donc de nouvelles disponibilités aux apprentissages.

Reconnaitre les compétences invisibles

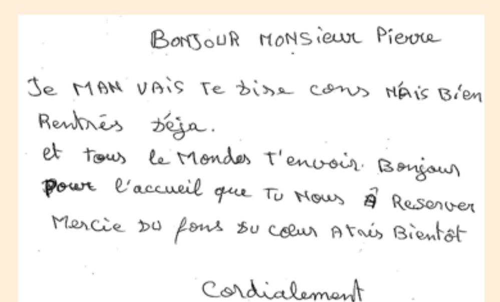
« Il faut cesser de définir ceux qui sont confrontés à l'illettrisme uniquement parce qu'ils ne savent pas, mais accepter de les reconnaître aussi pour ce qu'ils savent faire » (ANLCI).

Pour éviter d'être stigmatisées, les personnes en situation d'illettrisme développent en effet des stratégies de contournement et d'adaptation, notamment lorsqu'elles travaillent. Elles développent ainsi des compétences professionnelles sans avoir recours à l'écrit, grâce, entre autres, à des efforts considérables de mémorisation.

« C'est sur ce patrimoine de compétences qu'il faut s'appuyer pour leur redonner confiance pour qu'ils osent prendre le risque de renouer avec les apprentissages sans être infantilisés, stigmatisés ou paralysés par la honte » (ANLCI).

Zoom

Exemple de production écrite en situation professionnelle



BonJouR MONSieur Pierre

Je MAN VAis Te dise cons MAis Bien Rentrés déja.
et tous le Mondes t'envoir Bonjour pour l'accueil que Tu Nous â Reserver
Mercie Du fons Du cœur A Trais Bientôt

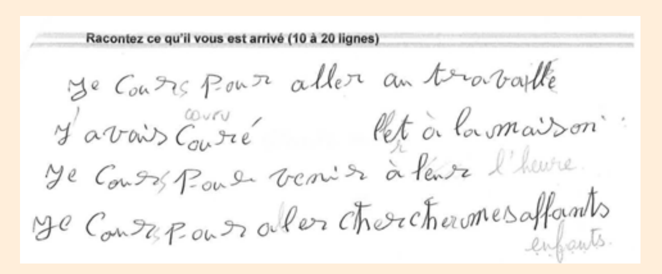
Cordialement

En atelier création textile [10]

Rédigé par une salariée âgée de 37 ans originaire du Benin, scolarisée jusqu'en 6ème, en France depuis 2000 - Situation de FLE.

Exemple d'une production écrite en phase diagnostic

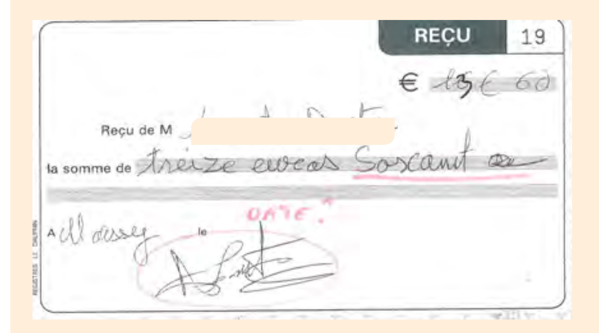
Rédigé par un salarié de 36 ans (ouvrier polyvalent,), scolarisé en France jusqu'à 16 ans, sorti sans diplôme. [12]



Racontez ce qu'il vous est arrivé (10 à 20 lignes)

ye Cours Pour aller au travaille
y avais Courée (couru) left à la maison
ye Cours Pour venir à l'entre (l'heure)
ye Cours Pour aller cherchermesaffants (enfants)

Exemple d'une production écrite : bordereau de reçu de paiement



REÇU 19

€ 13 (60

Reçu de M

la somme de treize euros Soixant

A le DATE

Exigences :

- Remplir la somme en chiffres et en lettres ;
- Renseigner le nom du client ;
- Indiquer le lieu et la date.

Difficultés rencontrées :

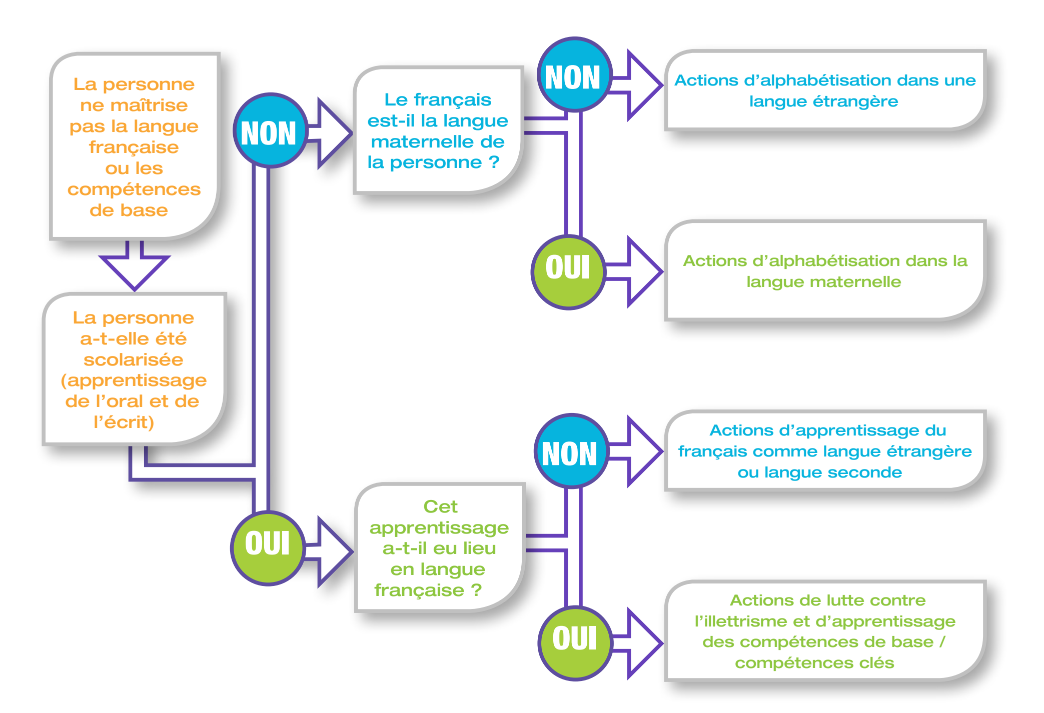
- Erreur dans l'écriture de la somme en chiffres ;
- Erreur dans l'écriture de la somme en lettres (en particulier « cents ») ;
- Absence de date ;
- Signature (non demandée) à la place de la date. [11]

Repérer

Alphabétisation? Illettrisme? Français Langue Etrangère (FLE) : comprendre la situation de la personne accueillie.

Les questions inhérentes à la scolarité sont décisives : elles conditionnent notamment l'orientation des publics vers l'offre de formation régionale.

Le schéma ci-dessous [9] éclaire les différentes actions susceptibles d'être menées auprès de personnes ne maîtrisant pas la lecture et l'écriture.



Les questions suivantes complètent ce premier repérage :

1. La personne est :
   - Francophone : oui – non ;
   - Proche francophone (le français est une seconde langue) : oui – non ;
   - Très peu ou peu francophone : le français est une langue étrangère : oui – non.
2. La personne maîtrise-t-elle d'autres langues ? Lesquelles (niveau écrit – oral annoncé) ?
3. Si la personne a été scolarisée (en français ou dans sa langue d'origine), lui demander jusqu'à quel niveau, quel âge et pendant combien d'années ?

Ces questions sur le parcours scolaire ont des limites. Elles donnent des renseignements sur la personne et sa volonté de sortir d'une situation parfois vécue comme « difficile » mais peu sur la nature de ses besoins de formation. Cette entrée n'est donc pas suffisante dans le cadre de la formation professionnelle tout au long de la vie.

Les conditions d'éligibilité à l'offre de formation publique régionale se décline par profil et par statut : personne sans qualification ni emploi, premier niveau de qualification ne maîtrisant pas le socle des compétences clés, etc.

Attention : La Région Ile-de-France inscrit dorénavant son offre de formation à visée d'insertion professionnelle dans une logique de transversalité. Les compétences clés sont appréhendées de manière contextualisée, en fonction du projet professionnel, indépendamment du profil linguistique et du parcours scolaire de l'apprenant (niveau minimum requis A1.1 – cf. Cadre européen commun de référence pour les langues).

Analyser la situation de travail du salarié

Les besoins de formation peuvent aussi être repérés, en questionnant la fiche d'activités du salarié. L'objectif est d'évaluer les compétences clés mobilisées (savoirs généraux et appliqués en situation) pour repérer des dysfonctionnements. Le Référentiel des Compétences Clés en Situation Professionnelle (RCCSP) de l'ANLCI peut aider à construire et à affiner l'observation des situations professionnelles (cf. Page 38).

Exemple de situation de travail : salarié empruntant des itinéraires inadaptés (détours, distance et temps de trajets plus longs) [11]

Secteur : Transport solidaire		Métier : Conducteur de transport de personnes		
Exemple de tâche (verbe d'action)	**Conditions de réalisation de la tâche spécifique à la SIAE**	**Savoirs de base indispensables mobilisés**	**Types d'activités**	**Indices de repérage des dysfonctionnements / besoins de formation potentiels**
Prendre une commande de transport	En l'absence d'une opératrice mobilité Demande par téléphonique ou (rarement) courrier électronique Formulaire type de prise de commande Formation initiale à l'entrée du chantier sur comment remplir le formulaire Classeur support de formation Procédure : prise de commande, attribution d'un numéro de commande, copie de la commande, classement, enregistrement course sur planning	**Oral** : comprendre une demande et l'analyser, reformuler et demander des précisions, expliquer le dispositif, transmettre les informations à l'opératrice ou à l'encadrant **Ecrit** : remplir un formulaire-type, connaître (mémoire) et/ou analyser les rubriques, retranscrire l'information à l'opératrice ou à l'encadrant, renseigner le planning **Calcul** : attribuer un numéro (chronologie) à la commande, calculer approximativement un temps de trajet (horaires départ- arrivée) **Espace-temps** : appréciation des temps de parcours entre un point de départ et d'arrivée, retour d'expérience sur les conditions de circulation **Informatique** : rechercher un lieu ou établir un trajet à partir des sites dédiés (Mappy, ViaMichelin) **Attitudes et comportement** : relation de service **Règlementaire** : mise en œuvre des procédures	**Exécuter une tâche** : mise en œuvre des procédures **Comprendre et justifier** : comprendre la demande et les besoins, justifier à partir des conditions d'éligibilité du service ou du tarif **Communiquer** : donner une information, transmettre des informations écrites **Apprendre et tirer parti de l'expérience** : temps de parcours, conditions de circulation, localisation d'un site	Fiche de commande difficilement remplie Evaluation des temps de parcours incorrecte Planning mal rempli Utilisation partielle de l'orthographe, grammaire, calcul (temps de parcours, horaires Choix du support inadéquat Estimation des temps de parcours erronée Utilisation de la codification inappropriée Lecture d'un tableau à double entrée difficile
Remplir le carnet kilométrique	Carnet embarqué dans le véhicule répertoriant les trajets : date, prénom chauffeur, horaires départ-arrivée, kilométrage départ arrivée, numéro de course Observation (problème sur véhicule)	**Ecrit** : renseigner les différentes rubriques, lire le compteur kilométrique, reporter les heures, annotations brèves **Technologie** : rechercher l'indicateur kilométrique du véhicule **Règlementaire** : remplir le document en situation d'arrêt (non en circulation)	**Exécuter une tâche** : respecter les rubriques **Autonomie**	Erreurs relevés kilométriques ou d'heures Utilisation et transcription de données alpha numériques

Secteur : Transport solidaire		Métier : Conducteur de transport de personnes		
Exemple de tâche (verbe d'action)	**Conditions de réalisation de la tâche spécifique à la SIAE**	**Savoirs de base indispensables mobilisés**	**Types d'activités**	**Indices de repérage des dysfonctionnements / besoins de formation potentiels**
Procéder au paiement des courses des personnes transportées	Remplir un reçu mentionnant le nom de l'usager, la date et le prix de la course (en chiffres et en lettres, comme pour un chèque) Appliquer la tarification signalée sur la fiche de commande ou si non-renseignée : être en mesure d'appliquer la bonne tarification Rendre la monnaie Caisse fermée embarquée	**Oral** : communiquer au client le prix de la course **Ecrit** : remplir le bordereau de reçu (montant en chiffres et en lettres) **Calcul** : coût horaire de la course, durée de la couse rendu de monnaie **Attitude et comportements** : relation de service **Règlementaire** : mesure de sécurité par rapport à la caisse	**Exécuter une tâche** : appliquer les procédures **Comprendre et justifier** : comprendre la tarification appliquée, pouvoir la justifier, mettre en œuvre des consignes de sécurité **Communiquer** : donner une information au client (prix de la course) **Participer à une décision** : décider d'un tarif s'il n'est pas renseigné **Faire face à un aléa** : tarification non-indiquée, non-paiement, absence de monnaie, etc.	Erreurs de rendu monnaie Bordereau de reçu mal rempli Erreur dans la tarification à appliquer
Conduire et s'orientant	Destination non connue précédemment Utilisation d'une carte de localisation (feuille de route préparée par une Opératrice) ou de la carte routière embarquée Autre recours : GPS	**Ecrit** : lecture de plan de carte, lecture d'une adresse **Espace / temps** : repérage sur un plan urbain, un carte, orientation **Technologie** : utilisation d'un GPS, programmation de l'itinéraire et des paramètres **Règlementaire** : respecter la sécurité (recherche en condition de non-circulation)	**Exécuter une tâche** : suivre les indications d'itinéraires du GPS **Participer à une décision** : faire le choix d'un itinéraire **Faire face à un aléa** : trouver un itinéraire de substitution (travaux, embouteillage, etc.), rechercher de l'aide sur une localisation (appeler l'opératrice, demander son chemin, etc.) **Faire preuve d'autonomie** : être capable de se sortir de situation sans aide extérieure	Retards sur les horaires Rapport sur le fait de s'être égarer Difficulté à retranscrire son itinéraire Mauvaise programmation du GPS, incapacité à utiliser le GPS Recours à des itinéraires systématiques et non-adaptés

Exemple de situation de travail dans une entreprise d'insertion [12] : salarié rencontrant des difficultés d'organisation et de communication orale avec son chef de service *

Secteur : Logistique (entrepôt / plate-forme de stockage)		Métier : Préparateur de commande		
Exemples de tâche (verbe d'action)	**Conditions de réalisation de la tâche spécifique à la SIAE**	**Savoirs de base indispensables mobilisés**	**Types d'activités**	**Indices de repérage des dysfonctionnements / besoins de formation potentiels**
Réceptionner la marchandise	Utiliser un engin qui nécessite une habilitation (CACES, chariots de manutention et élévateurs)	**Technologie** : Utiliser les engins en respectant les consignes normées d'utilisation **Espace / temps** : estimer l'espace nécessaire pour ranger un volume	**Apprendre et tirer parti de l'expérience** **Faire preuve d'autonomie**	Anticipation pour repérer les espaces appropriés
Effectuer le prélèvement de produits selon les instructions de préparation de commande et constituer le colis	Respecter les consignes données par le chef d'équipe	**Oral** : comprendre le vocabulaire professionnel Planifier une tâche et respecter les procédures	**Exécuter une tâche** **Comprendre et justifier**	Compréhension et adéquation entre la demande et la réalisation du colis Estimer les quantités
	Respecter le règlement sécurité	**Gestes et postures** - écrit - règlementaire (sécurité, qualité, hygiène) **Réglementaire** : hygiène et sécurité / comprendre le vocabulaire spécifique	**Comprendre et justifier**	Compréhension et utilisation des mots précis
Contrôler la qualité	Comptabiliser les commandes réalisées et transmettre l'information à son chef d'équipe (comment avec quels supports ?)	**Oral** **Calcul** **Règlementaire** : sécurité, qualité, hygiène Savoir compléter un tableau à double entrée	**Communiquer** **Exécuter une tâche**	Base 10 non maîtrisée
	Transmettre un état des produits détériorés et du matériel défectueux	**Oral** **Ecrit** : compléter un document avec des informations précises Etablir un rapport court et précis Décrire un dysfonctionnement	**Communiquer** **Exécuter une tâche** **Faire preuve d'autonomie**	Capacité à transmettre les informations
Nettoyer / ranger la zone de travail	Utilisation des outils adéquats et application du tri sélectif	**Oral** **Espace / temps** **Technologie** **Gestes et postures**	**Exécuter une tâche** **Comprendre et justifier** **Faire preuve d'autonomie**	Difficultés à s'organiser dans son travail (gestion du temps)

* Supports de repérage : temps passé pour exécuter les tâches, remplir des bordereaux, tableaux pour comptabiliser les commandes effectuées

Evaluer les besoins de formation

La faible maîtrise des compétences clés n'est pas toujours visible dans la SIAE. Les salariés remplissent souvent correctement, voire très bien leurs missions, sans avoir à révéler leurs difficultés. Des outils d'autoévaluation peuvent aider à identifier des besoins qui, le plus souvent, ne se disent pas.

Autodiagnostic mode d'emploi *

- ☐ *« Quand je propose une formation, certaines personnes ne sont jamais intéressées ».*
- ☐ *« Certains salariés sont très réticents aux changements (postes, procédures, etc.) ».*
- ☐ *« Les clients se plaignent de la qualité des prestations ».*
- ☐ *« Je constate une consommation disproportionnée de produits et de matériel ».*
- ☐ *« Madame X arrive régulièrement soit très en avance soit en retard sur le lieu de travail ».*
- ☐ *« On me dit que les consignes sont comprises et pourtant elles ne sont pas appliquées ».*
- ☐ *« Il y a beaucoup de personnel non qualifié dans mes équipes ».*
- ☐ *« La traçabilité des opérations menées se généralise dans ma structure (fiche de production, compte-rendu, démarches qualité, etc.) ».*
- ☐ *« Quelques salariés ne répondent pas aux nouvelles exigences ».*
- ☐ *« Certains salariés ont besoin des collègues pour comprendre ou passer les consignes ».*
- ☐ *« Je constate certaines erreurs répétitives dans la réalisation des tâches alors qu'il y a des fiches procédures ».*
- ☐ *« Certains salariés se plaignent de devoir gérer les difficultés de leurs collègues ».*
- ☐ *« Le climat est tendu, j'ai l'impression qu'il y a des incompréhensions entre collègues ».*
- ☐ *« J'ai du mal à laisser mes équipes en autonomie ».*
- ☐ *« Manifestement, certains ne comprennent pas leur fiche de salaire, cela crée souvent des problèmes avec le comptable ».*
- ☐ *« Je constate que la remontée d'information sur les dysfonctionnements est très inégale selon les salariés ».*
- ☐ *« Les encadrants estiment que les compétences techniques ne sont pas acquises par certains salariés lors des formations auxquelles ils participent ».*
- ☐ *« Certains salariés ne peuvent pas entrer en formation technique, ils n'ont pas le niveau ».*

* Si plusieurs cases sont cochées, l'entreprise semble avoir des besoins en matière de formation aux compétences clés

Grille de recensement des arguments pour vaincre les réticences face à la formation [13]

Les résistances que l'on peut rencontrer dans les SIAE	**Les arguments en faveur de la formation**
« Ce n'est pas mon rôle » *« Ce n'est pas à l'entreprise de gérer les carences du système éducatif »* *« Je ne vais pas consommer mon plan de formation avec ça, la priorité, ce sont les formations techniques »*	Les compétences clés sont au cœur de la formation professionnelle tout au long de la vie La loi dit que les « *les actions de lutte contre l'illettrisme et en faveur de l'apprentissage de la langue française font partie de la formation professionnelle tout au long de la vie* » (cf. Articles L6111-2 et L6313-1 du Code du travail) C'est un atout pour l'entreprise
« Je ne vois pas bien à quoi ça va servir pour mon entreprise »	L'expérience montre que la formation visant la maîtrise des compétences clés permet à l'entreprise d'aboutir à : Plus d'efficacité (d'une personne et/ou d'un service) Des consignes respectées Une polyvalence facilitée Des gains de productivité Une implication des salariés concernés Une implication des encadrants Une cohésion d'équipe Une prise d'initiative Un gain d'autonomie Un accès facilité à des apprentissages techniques Une sécurité accrue et une diminution des accidents de travail Le respect des normes qualité Ces objectifs, fixés en amont, doivent être évalués en aval
« Pour certaines personnes, il est trop tard »	Les études et les expériences montrent que chacun a la capacité d'apprendre tout au long de sa vie La durée de vie au travail s'allonge, il est nécessaire de penser les adaptations et la formation à toutes les étapes de la vie professionnelle
« Pas besoin de les former pour faire ce qu'il y a à faire aujourd'hui »	Il y a peut-être des dysfonctionnements non attribués aux situations d'illettrisme, alors qu'ils y sont liés Et demain ? Pensez à ce que feront certains salariés en cas de nécessité de changement d'organisation, de poste, de machine, d'entreprise, etc.

Grille de recensement des arguments pour vaincre les réticences face à la formation (suite) [13]

Les résistances que l'on peut rencontrer dans les SIAE	**Les arguments en faveur de la formation**
« Ça risque de stigmatiser les salariés en difficulté »	Au contraire, l'expérience montre plutôt des cas de valorisation et de retour de confiance en soi pour les salariés en difficulté
« Je vois le temps que ça prend d'apprendre à lire et à écrire, je ne peux pas laisser ce temps à mes salariés : ils doivent produire ! »	Temps passé par un salarié en formation = temps perdu sur le poste en stratégies de contournement + temps perdu en erreurs, déchets, rebus + temps passé par les tuteurs à réparer les erreurs + temps perdu en formation technique non efficace (etc.) = une formation visant la maîtrise des compétences clés, c'est perdre du temps pour en gagner à plus long terme
« Qui paye ? »	Financements de la formation professionnelle gérés par l'OPCA (plans de formation et/ou enveloppes spécifiques) Appels à projets spécifiques pour encourager la prise en compte de ces problématiques (ex. FPSPP)
« Il va y avoir des réticences des encadrants »	Le projet doit être défini avec les encadrants afin qu'ils soient mobilisés et se réapproprient les acquis de la formation L'expérience montre qu'ils en tirent profit : moins de « sur contrôle », de « tâche à la place de », plus de temps accordé à la fonction de management, valorisation de leur responsabilité de gestionnaire de projet La prise de responsabilité de l'encadrant sur le projet peut révéler des besoins de formation en compétences clés
« Après la formation, ils voudront être mieux payés, ou ils demanderont un autre poste, certains voudront sans doute partir ailleurs, je ne prends pas ce risque »	En effet, la demande d'évolution émane souvent d'une période de formation La formation visant la maîtrise des compétences clés conduit aussi souvent à la reconnaissance, la fidélisation, l'implication des salariés à l'égard de leur entreprise qui leur a permis de retrouver une autonomie, une fierté, une confiance, et des perspectives d'avenir
« Je ne peux pas monter un tel projet pour seulement une ou deux personnes concernées chez moi »	Il est possible, soit de chercher une réponse de formation individualisée, soit de construire des actions interentreprises ou interbranches C'est même souvent un atout pour construire une dynamique territoriale et des partenariats de projet

Le Référentiel des Compétences Clés en Situation Professionnelle (RCCSP) de l'ANLCI [14]

Le RCCSP de l'ANLCI a été réalisé à partir de l'observation des situations de travail. Il fait le lien entre les compétences de base et leur mise en œuvre dans le contexte du travail. L'approche n'est pas académique. Il s'agit de partir des situations de travail, d'analyser les tâches et de pouvoir dire clairement quelles compétences de base sont exigées pour réaliser lesdites tâches.

Un référentiel : pourquoi ?

Le référentiel de l'ANCLI vise à croiser les outils d'analyse du travail (en termes de compétences) avec ceux de la formation aux savoirs de base (parfois appelés savoirs fondamentaux).

Les compétences liées à un emploi, comme la réalisation d'activités, sont décrites. Chacune répond à des critères précis. Elles mobilisent à la fois des capacités professionnelles, des savoirs généraux et des savoirs appliqués.

Des stratégies de contournement masquent parfois la nécessité de ces savoirs.

C'est donc l'analyse des situations-problèmes et des risques associés qui permettent d'en définir le besoin (diagnostic fonctionnel de l'illettrisme).

Pour en savoir plus

Grille référentiel RCCSP
www.anlci.gouv.fr/Mediatheque

Repère

Une approche pluridisciplinaire

L'inventaire des compétences dans le référentiel de l'ANLCI se base sur le cadre européen, soit huit compétences clés. L'approche est interdisciplinaire. Le noyau dur des compétences linguistiques (lire, écrire, s'exprimer) s'intègre donc dans un ensemble plus large englobant d'autres dimensions transversales.

Dans le milieu professionnel où l'on a longtemps parlé de non acquisition des savoirs de base (lire, écrire, compter), il est désormais question de compétences clés. Elles font référence à des savoirs, savoir-faire, savoir-être, mobilisables dans des situations concrètes (notamment professionnelles). Ce concept, largement diffusé, englobe la problématique de l'illettrisme. Le passage des savoirs aux compétences va de pair avec des objectifs de formation plus concrets et avec une transférabilité des acquis adaptés aux situations professionnelles ou quotidiennes.

Zoom

Illettrisme : un risque croissant

Le référentiel de l'ANLCI suggère que l'illettrisme n'est pas seulement une caractéristique liée aux personnes et à leur histoire de vie. C'est aussi un risque grandissant, lié à l'évolution des organisations du travail que l'on peut prévenir.

Les nouvelles organisations du travail enrichissent le champ des requis : plus de calculs, plus d'outils numériques, plus d'attitudes de service, plus de règles qualité, de sécurité, d'autonomie, etc. Le périmètre de l'employabilité ne peut désormais se résumer aux seuls savoir parler, lire, écrire, compter.

« Dans l'entreprise maintenant, quand je demande une journée de repos, ils me donnent un papier, je le remplis moi-même. Maintenant, je peux lire mon bulletin de paie »

Franck, agent de surface / releveur [2]

« Grâce à la formation je pourrai faire plusieurs postes. Etre machiniste (...) bouger un peu »

Pascal, agent de production [2]

« J'ai passé un test pour que je participe à une formation de conducteur de bus. Le formateur qui nous a fait l'examen, il a dit que je ne maîtrise pas bien le français et que ça sera bien si je suis une formation de remise à niveau. Et après je repasse les tests de formation de conducteur de bus »

Farid, agent de prévention [2]

LA MISE EN PLACE DE FORMATIONS DANS LE CADRE DES PARCOURS D'INSERTION

Concevoir le projet de formation : les étapes, les outils

L'Insertion par l'Activité Economique (IAE) propose des parcours d'insertion fondés sur des actions spécifiques d'accompagnement et de formation. Il n'y a pas d'achat de formation catalogue en matière de formation visant la maîtrise des compétences clés en situation professionnelle : il est nécessaire de penser une ingénierie de projet adaptée aux besoins de l'entreprise et de ses salariés.

La réussite d'un projet de formation spécifique s'appuie sur plusieurs facteurs : la mobilisation du responsable, de l'encadrant et des salariés, le repérage des situations à réguler, la mise en place d'une organisation adaptée…

La qualité du partenariat est également primordiale. Il est important que l'entreprise d'insertion s'entoure, tout en se positionnant comme pivot central de la démarche.

NB : les tableaux de ce chapitre sont extraits du kit du praticien réalisé lors du Forum permanent des pratiques / ANLCI Région Rhône-Alpes.

La constitution d'un partenariat de projet

Pourquoi un partenariat de projet ?	• Pour chercher de la ressource et des conseils • Pour envisager la possibilité de mutualiser avec d'autres entreprises une démarche de formation (démarche territoriale, démarche secteur d'activité, etc.)
Qui peut faire partie du partenariat de projet ?	• Entreprise(s) concernée(s) • Financeurs (OPCA, DIRECCTE / UT de la DIRECCTE, CUCS, PLIE, collectivités, etc.) • Organisme de formation (parfois dès l'amont, parfois uniquement après commande) • Partenaires opérationnels emploi formation : Maison de l'emploi, plate-forme RH territoriale, etc. • Centre de ressources illettrisme
Quelle structuration du partenariat de projet ?	• Un chargé de projet est désigné (besoin d'un fédérateur, d'un moteur, d'un interlocuteur face aux divers partenaires) • Selon les configurations, la structure d'appartenance du chargé de projet peut être l'entreprise, un organisme de formation, un OPCA, une Maison de l'emploi, etc. • Constitution d'un groupe de pilotage du projet (ou équipe projet)
Que fait le groupe projet ?	• Analyse des besoins • Analyse des dispositifs et de l'offre de formation mobilisable sur le territoire • Rédaction du cahier des charges et choix du prestataire • Suivi du déroulement de la formation • Evaluation de la formation

Les incontournables de l'ingénierie de projet en formation

Les étapes	Les outils
Temps 1 : Mobilisation	
Temps 2 : Lancement	
Temps 3 : Préfiguration du projet	Guide de préfiguration de projet
Temps 4 : Choix du prestataire	Cahier des charges type
Temps 5 : Structuration de la formation	Grille des choix formation
Temps 6 : Déroulement de la formation	Qui fait quoi pendant la formation ?
Temps 7 : Evaluation	Indicateurs d'évaluation

Le calendrier indicatif : identifier les temps du projet

Temps 1 Mobilisation	Temps 2 Lancement du projet	Temps 3 Préfiguration du projet	Temps 4 Choix éventuel du prestataire (si pas de réponse en interne)	Temps 5 Structuration de la formation	Temps 6 Déroulement de la formation	Temps 7 Evaluation du projet
Automobilisation et première analyse de besoin de l'entreprise	Information et mobilisation de la direction de l'entreprise Constitution du partenariat de projet et désignation d'un pilote Liens avec un « expert » de l'ingénierie de projet illettrisme Centre de ressources, OPCA, MDE, prestataire privé, OF, etc. Identification de l'existant et ressources de formation sur le territoire Identification des ressources et contraintes de l'entreprise et des partenaires	Préfiguration des choix stratégiques de formation Analyse du besoin de l'entreprise (situations à réguler) : définition des finalités du projet et des indicateurs d'évaluation	Mobilisation des cadres intermédiaires de l'entreprise Rédaction du cahier des charges Choix d'un prestataire	Mobilisation des salariés Déclinaison opérationnelle en partenariat des choix stratégiques de formation Définition de la répartition des rôles au cours du projet	Face à face pédagogique Réunion gestion de projet Coordination du projet	Evaluation des impacts pour l'entreprise Organisation des évolutions professionnelles en lien avec les acquis Evaluation des acquis des stagiaires

Contractualiser avec un prestataire et élaborer le cahier des charges

La contractualisation s'impose s'il n'existe pas de réponses formation en interne sur les compétences clés.

Exemple de cahier des charges

Contexte et historique de la commande	
Enjeux de la commande	Pour l'entreprise Pour le territoire
Public visé	Préciser les caractéristiques du public visé. Une définition précise est possible après le positionnement/diagnostic réalisé par l'organisme de formation : le statut, le métier, le niveau de qualification, les types de problématiques visées
Objectifs (et effets attendus)	Pour l'entreprise Pour les salariés concernés
Attendus à l'égard du prestataire	**Attendu 1** : Information, mobilisation des responsables, RH, encadrants, salariés Préciser la méthodologie : réunions préalables avec les responsables, RH, encadrants, information collective des salariés, tout un service positionné, volontariat, etc. **Attendu 2** : Positionnement des salariés concernés Préciser la méthodologie : entretien individuel de positionnement, observation des situations de travail, etc. **Attendu 3** : Face à face pédagogique Préciser les modalités d'organisation attendues : inter / intra entreprise, taille des groupes, nombre de stagiaires, volumes horaires, sur temps de travail / hors temps de travail, etc. Préciser les principes pédagogiques attendus : appui sur des supports professionnels (ou non), individualisation, etc. **Attendu 4** : Participation au pilotage, au suivi, à l'évaluation et à la restitution du projet Préciser la répartition des rôles entre l'organisme de formation et les parties prenantes au projet : co-construction, précision des objectifs de formation pour l'entreprise et les salariés, lien avec les tuteurs, participation au groupe de pilotage du projet, co-construction et co-restitution des résultats d'évaluation pour les salariés et pour l'entreprise, etc.
Conditions de réalisation	Nom du commanditaire Nom des partenaires Budget pour la réalisation de la prestation (si souhait de le communiquer)
Critères de choix du prestataire	Animation et gestion d'un groupe hétérogène de salariés en termes de besoins Ingénierie de projet compétences clés en entreprise (en lien avec l'outil « organisation partenariale de la formation ») Désignation par l'organisme de formation d'un interlocuteur de l'entreprise

Construire le parcours de formation

Les rôles respectifs SIAE / organisme de formation

SIAE	Organisme de formation
Organiser l'intervention des référents / tuteurs **Lister** les documents techniques utilisés et formaliser un lexique professionnel **Organiser** en continu l'appropriation des acquis dans la situation de travail (ne plus faire à la place de mais solliciter les personnes pour faire, faire utiliser progressivement les documents professionnels) **Valider** en continu l'évolution des objectifs individuels de formation **Stimuler** l'expression de nouveaux besoins	**Proposer** des progressions personnalisées en fonction des objectifs de formation validés **Choisir** des modules possibles par thèmes, par nature de besoins, par type de poste occupé, etc. (pertinence au cas par cas, à travailler en amont) **Structurer** des méthodes pédagogiques et des séquences transversales diversifiées (TIC, thématique, visites, etc.= sortie obligatoire du « papier crayon ») **Valoriser et mobiliser** les compétences existantes comme fondement pour d'autres apprentissages **Mobiliser** des supports professionnels et/ou de la vie quotidienne (pertinence au cas par cas, en fonction du projet) **S'appuyer** sur la dynamique collective créée (sentiment d'appartenance à une même action)

Evaluer le projet de formation

L'évaluation des acquis du salarié en matière de compétences clés est du ressort de l'organisme de formation.

La SIAE, quant à elle, évalue les effets de la formation sur la situation de travail du salarié en insertion. La SIAE évalue également l'impact de la formation sur son organisation avec le groupe projet. Pour chaque projet, la SIAE doit construire ses indicateurs dès le lancement de l'action, en référence aux objectifs opérationnels qu'elle se fixe.

Les indicateurs récurrents d'évaluation

Indicateurs d'évaluation de la formation	++	+	-	- -
Pertinence du cahier des charges (choix stratégiques)				
Assiduité des salariés à la formation				
Taux d'accès des apprenants à une suite de parcours de formation				
Qualité des rendus (bilans, compte rendus, etc.)				
Respect des engagements partenariaux par l'organisme de formation				
Respect des engagements partenariaux par l'entreprise				
Respect des engagements partenariaux par le pilote				

Indicateurs d'évaluation des effets de la formation sur la SIAE	++	+	-	- -
Degré d'initiative des salariés sur leurs postes				
Degré d'implication des salariés sur leurs postes et de leurs encadrants				
Compréhension et exécution des consignes				
Application des règles d'hygiène et de sécurité				
Transmission d'informations				
Respect des normes qualité et normes environnementales				
Qualité de la relation clients / usagers, qualité de la relation Interservices				
Adaptation à de nouvelles demandes / commandes / consignes				
Organisation du travail stabilisée et cohésion d'équipe : « chacun fait ce qu'il a à faire »				
Appétence pour l'acquisition de nouvelles compétences				
Fidélisation des salariés et maintien dans l'emploi				
Identification stabilisée des compétences clés attendues sur le secteur d'activité ou les postes de travail de l'entreprise (répertoire / référentiel)				

Le rôle des Organismes Paritaires Collecteurs Agréés (OPCA)

La lutte contre l'illettrisme nécessite la mobilisation de tous les acteurs sur un territoire défini, qu'il s'agisse d'organismes financeurs comme le Fongecif, des organismes de formation, des Conseils régionaux, des services de l'État, des universités et, en premier lieu, des entreprises.

Partenaires des entreprises, très impliqués dans la lutte contre l'illettrisme, les Organismes Paritaires Collecteurs Agréés (OPCA) sont à la fois acteurs et médiateurs sur le terrain de la formation visant l'acquisition des savoirs fondamentaux en situation professionnelle. En mars 2011, 23 OPCA ont signé avec l'ANLCI une Charte nationale de bonnes pratiques pour le développement des actions de lutte contre l'illettrisme dans un objectif de sécurisation des parcours professionnels.

Les OPCA informent et sensibilisent les partenaires sociaux, les entreprises adhérentes et leurs salariés à la problématique de l'illettrisme. Ils mettent en place des plans d'action grâce auxquels ils peuvent notamment :

- **Proposer un appui** dans l'analyse de la demande et de la problématique de l'entreprise ;
- **Elaborer des cahiers des charges** du projet de formation pour passer commande et cadrer l'intervention de différents prestataires ;
- **Accompagner l'entreprise** adhérente et les personnes dans leur projet de formation et, sur décision des partenaires sociaux, favoriser et financer les actions de formation des salariés les plus fragilisés ;
- **Donner un sens professionnel** à la définition d'un socle de connaissances et de compétences qui ne peut se réduire aux prérequis de la scolarisation ou à la maîtrise du métier.

Le conseiller formation de l'OPCA, interface directe de la SIAE peut, dans ses missions, accompagner le montage du projet, appuyer l'ingénierie et aider l'entreprise à trouver des solutions pour financer le projet.

En Ile-de-France, les OPCA sont depuis longtemps très impliqués dans la lutte contre l'illettrisme. Tous ont signé des accords-cadres avec l'ANLCI.

Certains OPCA impliqués dans le secteur de l'insertion par l'activité économique ont mis en place des dispositifs spécifiques.

Formation et illettrisme : que dit le Code du travail ?

L'accord national interprofessionnel du 7 janvier 2009, repris par la loi du 24 novembre 2009 relatif à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie, marque une rupture. Le Code du travail permet aujourd'hui à la lutte contre l'illettrisme de conforter les plus fragiles : création du Fonds Paritaire de Sécurisation des Parcours Professionnels (FPSPP), définition d'un socle de compétences en plus de la formation initiale, mise en place de la préparation opérationnelle à l'emploi, financement des cours du soir, suivi des « décrocheurs », etc.

Illettrisme et formation professionnelle

Dans son principe, la loi de 2009 précise que la formation professionnelle doit « *permettre à chaque personne, indépendamment de son statut, d'acquérir et d'actualiser des connaissances et des compétences favorisant son évolution professionnelle, ainsi que de progresser d'au moins un niveau de qualification au cours de sa vie professionnelle* », nouvel article L6111-1 du Code du travail.

Les connaissances et les compétences ainsi visées développent et complètent le socle commun de la formation initiale sur lequel elles prennent appui (nouvel article L6111-2 du Code du travail).

Illettrisme et formation professionnelle continue

On retrouve aussi la lutte contre l'illettrisme dans l'énumération des actions de formation entrant dans le champ de la formation professionnelle continue. L'alinéa 13 de l'article L6313-1 du Code du travail précise : « *les actions de formation qui entrent dans le champ d'application des dispositions relatives à la formation professionnelle continue sont : (…) les actions de lutte contre l'illettrisme et l'apprentissage de la langue française* ».

Dans l'élaboration du plan de formation (article L6321-1 du Code du travail), « *l'employeur assure l'adaptation des salariés à leur poste de travail (…). Il peut leur proposer des formations qui participent au développement des compétences, ainsi qu'à la lutte contre l'illettrisme* ».

Déduction financière

En 2004, le législateur a introduit, dans le champ de la négociation triennale de branche en matière de formation et d'apprentissage, les actions de formation en faveur des salariés ayant les niveaux de qualification les moins élevés et, en particulier, ceux qui ne maîtrisent pas les compétences de base (article R2241-9 du Code du travail).

L'article L900-6 du Code du travail permet aux entreprises de déduire le coût des formations de base de leur contribution à la formation professionnelle.

Le nouvel article L934-2 du Code du travail invite les branches professionnelles à prévoir des actions de formation au profit des salariés qui ne maîtrisent pas les compétences de base.

LA MOBILISATION DE L'OFFRE DE FORMATION RÉGIONALE

Le programme « Compétences clés »

Il est cofinancé par le Ministère du travail, de l'emploi et de la santé, l'Union européenne, le Fonds social européen et l'Agefiph (places complémentaires et lot spécifique régional « déficients auditifs »). Il s'agit d'une formation personnalisée qui permet de développer une ou plusieurs compétences fondamentales, en fonction du projet d'insertion professionnelle de chacun.

La formation et la démarche d'insertion professionnelle sont concomitantes et non consécutives :

- L'apprenant définit avec son formateur référent les dates, la durée, le rythme et le contenu de la formation en fonction de son projet d'insertion professionnelle, de ses besoins et de ses attentes ;
- Les travaux individuels et collectifs réalisés sont en lien direct avec son projet ;
- Le rythme hebdomadaire de formation est compatible avec une recherche d'emploi, une formation qualifiante ou un contrat aidé ;
- La formation est ralentie ou suspendue si des raisons professionnelles le nécessitent.

Quel Profil ?

- Demandeurs d'emploi ;
- Jeunes de 16 à 25 ans sans emploi et sortis du système scolaire ;
- Salariés en insertion par l'activité économique ou en contrat aidé, en complément des obligations de formation de l'employeur, et sous réserve d'une rémunération pendant la formation ;
- Salariés qui souhaitent développer leurs compétences clés, à leur propre initiative sans que leur employeur en soit informé.

Quelles conditions d'éligibilité ?

Avoir un projet d'insertion professionnelle, être motivé, parler français (à défaut une formation au français langue étrangère doit être suivie en amont du programme « Compétences clés ») et avoir un niveau de formation suffisant :

- CAP – BEP et sorties des classes de 3e, des classes de 2nd cycle court avant l'année terminale ;
- Dernière année de SES*, SEGPA et EREA**
- Sorties du 1er cycle du second degré, des formations préprofessionnelles CEP***, CPPN****, CPA (Classe Préparatoire à l'Apprentissage) et des 4ères années de SES, SEGPA et EREA ou avant la terminale.

Quels objectifs ?

- Le programme « Compétences clés » permet de développer une ou plusieurs compétences fondamentales ;
- L'accès à un emploi, à un contrat en alternance ou à une formation qualifiante ;
- La réussite à un concours ou l'obtention d'une promotion professionnelle.

La formation peut avoir lieu parallèlement à un contrat aidé ou à une formation qualifiante.

---

* Sections d'Enseignement Spécialisé (qui deviennent en 1998 les SEGPA).

** Les Etablissements Régionaux d'Enseignement Adapté (EREA) sont des Etablissements Publics Locaux d'Enseignement (EPLE). Leur mission est de prendre en charge des adolescents en grande difficulté scolaire et sociale, ou présentant un handicap.

*** Les Centres Educatifs et Professionnels (CEP) constituent une réponse possible pour l'insertion sociale et professionnelle des 12-18 ans.

**** Les Classes Pré-Professionnelles de Niveau (CPPN) sont des classes accueillant des élèves de niveaux de 4e et 3e dans les collèges en France, et créées par la circulaire du 10 mars 1972, elles ont perduré jusqu'en 1991. Elles accueillaient des élèves en échec scolaire.

Quels contenus ?

- La compréhension et l'expression écrites : faculté d'exprimer et d'interpréter des concepts, pensées, sentiments, faits et opinions et d'avoir des interactions linguistiques appropriées et créatives dans toutes les situations de la vie sociale et culturelle ;
- L'initiation à une langue étrangère qui implique, au-delà des mêmes compétences de base, la médiation et la compréhension des autres cultures. Le degré de maîtrise dépend de plusieurs facteurs et des capacités à écouter, parler, lire et écrire : l'anglais a été choisi en Ile-de-France ;
- La compétence mathématique et les compétences de base en sciences et technologies : aptitude à développer et appliquer un raisonnement mathématique en vue de résoudre divers problèmes de la vie quotidienne. Elles renvoient à la maîtrise, à l'emploi et à l'application des connaissances et méthodologies servant à expliquer notre environnement ;
- La compétence numérique (bureautique et Internet) : maîtrise des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) ;
- L'aptitude à développer ses connaissances et ses compétences : capacité à entreprendre et organiser soi-même un apprentissage à titre individuel ou en groupe, selon ses propres besoins.

La durée des parcours de formation (40 heures minimum) est variable suivant les besoins de la personne.

Quels coûts de participation ?

Pas de frais d'inscription ni pour le demandeur, ni pour l'employeur. Le coût est assuré par l'Etat dans le cadre de ses compétences.

Quelle rémunération ?

L'entrée en formation ne remet pas en cause le droit des demandeurs d'emploi indemnisés et des jeunes en Contrat d'Insertion dans la Vie Sociale (CIVIS) au versement de leurs allocations. L'État ne verse pas aux apprenants une rémunération spécifique au titre de cette formation.

Pour les salariés en insertion inscrits sur le programme « Compétences clés » à l'initiative de l'employeur SIAE, les temps de formation pendant les horaires du contrat de travail font l'objet d'un maintien de rémunération par l'employeur.

Toutefois, conformément à l'article L6321-6 du Code du travail, le salarié peut conclure un accord écrit avec son employeur, prévoyant que tout ou partie des heures se déroulent hors du temps de travail effectif, dans la limite de 80 heures par an et par salarié. Elles donneront lieu alors au versement, par l'employeur, d'une allocation de formation dont le montant est égal à **50 %** de la rémunération nette de référence du salarié concerné.

Pour les salariés en insertion inscrits à leur initiative personnelle, la formation se déroule en dehors du temps de travail et ne fait pas l'objet d'une indemnisation.

Quelle prescription ?

Deux cas de figure possibles :

- La demande de formation est effectuée directement par le salarié en insertion auprès de l'un des prescripteurs du dispositif : Pôle emploi, Cap Emploi ou Missions Locales ;
- La demande est faite directement par une SIAE reconnue comme prescripteur du dispositif. Les structures ayant cette capacité de prescription doivent avoir préalablement fait une demande de conventionnement auprès de la DIRECCTE Ile-de-France. Elles sont alors autorisées à prescrire par le biais de l'extranet ROSACE.

Pour en savoir plus

Défi métiers, le carif-oref francilien
www.defi-metiers.fr

DIRECCTE Ile-de-France
www.idf.direccte.gouv.fr

Ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation Professionnelle et du Dialogue Social
www.travail-emploi.gouv.fr

Le dispositif d'insertion « Avenir jeunes »

« Avenir Jeunes », à destination des 16-25 ans, est le dispositif d'insertion professionnelle du Conseil régional Ile-de-France. Il comprend les espaces dynamiques d'insertion et les pôles de projet professionnel.

Les espaces dynamiques d'insertion

Ils ont pour objectifs :

- D'accompagner les jeunes vers l'autonomie et la résolution de difficultés en permettant l'identification de leviers nécessaires ;
- De préparer les jeunes à une dynamique globale d'insertion visant l'insertion professionnelle.

La réalisation devra permettre au jeune l'accès à un pôle de projet professionnel, à une formation pré qualifiante, qualifiante, à un contrat en alternance et/ou à l'emploi.

Quel profil ?

Jeunes de 16 à moins de 26 ans, pas ou peu qualifiés, en difficulté d'insertion sociale et professionnelle.

Quelles conditions d'éligibilité ?

Posséder à minima le niveau A1.1 (cadre européen commun de référence en matière de maîtrise de la langue).

Quels objectifs de formation ?

- Identifier et lever les principaux obstacles qui freinent ou compromettent l'insertion professionnelle des jeunes en mobilisant les ressources et le réseau de partenaires de l'espace : hébergement, santé, aspects administratifs, juridiques et financiers, formation, emploi ;
- Favoriser l'acquisition et le développement de savoir-être, des compétences transversales (notamment comportementales et sociales) nécessaires à l'insertion sociale et professionnelle afin d'amener les jeunes à adhérer aux contraintes et aux exigences d'un organisme de formation et/ou d'un employeur.

Quels contenus de formation ?

- Organisation d'activités collectives : ateliers thématiques à caractère permanent ou ponctuel dans des domaines distincts (écriture, spectacle, sculpture, informatique, cuisine, santé, etc.) et des projets dans les domaines de la culture, du sport, de la citoyenneté, du social, etc. ;
- Aide au traitement et à l'amélioration de la situation sociale du jeune : l'espace mobilise les compétences éducatives, médicales et sociales nécessaires pour résoudre ses difficultés matérielles liées aux conditions de vie, l'hébergement, questions administratives et financières, etc.) ;
- Mise en place d'un suivi individualisé et d'un accompagnement individualisés : ils sont proposés dans l'accomplissement de ses démarches d'insertion et dans sa participation aux différentes activités. Ils sont assurés par un référent identifié au sein de l'espace, en relation constante avec le référent de la Mission Locale et, le cas échéant, avec le(s) éducateur(s).

Les compétences clés développées sont :

- Compétences numériques ;
- Apprendre à apprendre ;
- Compétences sociales et civiques ;
- Esprit d'initiative et d'entreprise ;
- Sensibilité et expression culturelles.

Un parcours de formation est de 8 mois en moyenne avec un maximum de 12 mois.

Les pôles de projet professionnel

Ils ont pour objectif(s) de favoriser la construction et/ou la validation d'un projet professionnel. La réalisation devra permettre au jeune d'accéder à une formation pré qualifiante, qualifiante, à un contrat en alternance et/ou à l'emploi.

Quel profil ?

Jeunes de 16 à moins de 26 ans, pas ou peu qualifiés, en difficulté d'insertion sociale et professionnelle ayant besoin de construire ou de confirmer un projet professionnel

Quelles conditions d'éligibilité ?

Posséder au moins le niveau A1.1 du cadre européen commun de référence en matière de maîtrise de la langue.

Quels objectifs de formation ?

Construire ou confirmer un projet professionnel réaliste, en vue d'accéder à l'emploi direct ou à une formation pré qualifiante, qualifiante ou à un contrat en alternance.

Quels contenus de formation ?

Les pôles sont constitués d'unités thématiques :

- « Projet professionnel » ;
- « Communication » ;
- « TIC » ;
- « Projet collectif » ;
- « Remise à niveau ».

La durée moyenne d'un parcours est de 730 heures en centre et de 8 semaines en entreprise.

Les compétences clés développées sont :

- Communication en langue française ;
- Mathématiques et compétences de base en sciences et technologies ;
- Compétences numériques ;
- Apprendre à apprendre ;
- Compétences sociales et civiques ;
- Esprit d'initiative et d'entreprise ;
- Sensibilité et expression culturelles ;
- Maîtrise d'une langue étrangère (si le projet professionnel le nécessite).

Les compétences linguistiques et d'accès aux compétences de base sont directement travaillées dans les unités. La durée et la forme du parcours varient selon le profil des stagiaires (y compris linguistique).

Quelle rémunération ?

Dès l'entrée en formation, le jeune bénéficie du statut de stagiaire de la formation professionnelle, incluant la protection sociale.

Par ailleurs, une rémunération pourrait lui être attribuée dès lors qu'il est à même de d'être présent 20 heures par semaine au minimum.

Pour en savoir plus

Défi métiers, le carif-oref francilien
www.defi-metiers.fr

Région Ile-de-France
N°Azur 0 810 18 18 18

La formation linguistique Hors Contrat d'Accueil et d'Intégration (HCAI)

L'Office Français de l'Immigration et de l'Intégration (OFII) assure depuis 2007 la maîtrise d'ouvrage du dispositif d'apprentissage du français pour les signataires du Contrat d'Accueil et d'Intégration (CAI).

La loi du 25 mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion a transféré à l'OFII une compétence élargie en matière d'intégration, notamment sur le volet « formations linguistiques des publics non signataires du CAI » (compétences dévolues jusqu'alors à l'Agence nationale pour la Cohésion Sociale et l'Egalité des chances (ACSE).

Ainsi, pour l'année 2010, un seul et même dispositif de formation linguistique, dont les opérateurs ont été désignés dans le cadre d'un marché public, est proposé aux signataires du CAI et aux publics « hors CAI ».

Le volet « hors CAI » concerne les migrants ne possédant pas les compétences linguistiques de base (à l'oral et à l'écrit) indispensables à leur intégration dans la société française, quelle que soit l'ancienneté de leur présence sur le territoire.
Les besoins traités sont définis en référence au niveau général « utilisateur élémentaire » (niveau général A) du Cadre Européen Commun de Référence pour les langues (CECR).

Quels profils ?

- Les personnes rencontrant des difficultés d'accès ou de retour à l'emploi du fait d'une maîtrise insuffisante de la langue ;
- Les candidats à la nationalité française ;
- Les signataires du CAI (avec un niveau initial supérieur au DELF A1) n'ayant pu suivre, en conséquence, une formation linguistique, ou désirant poursuivre la formation entreprise dans le cadre du CAI ;
- Les femmes rencontrant des difficultés dans leur vie quotidienne en raison d'un manque d'autonomie linguistique.

Ces bénéficiaires doivent être âgés de 26 ans et plus, et autorisés à résider légalement et durablement sur le territoire français.

Quels objectifs de formation ?

Valider un 1 er niveau de maîtrise du français (niveau A1.1 du CECR) correspondant aux contenus communicatifs et linguistiques décrits dans le référentiel pour les 1 ers acquis en français.

Quels contenus de la formation ?

Trois types de parcours de formation, d'une durée maximum de 400 heures, conduisant au DILF, au DELF A1 ou au DELF A2, sont proposés aux bénéficiaires en fonction de leurs profils et de leurs besoins.

Le DILF évalue les quatre compétences langagières :

- Réception orale ;
- Réception écrite ;
- Production orale ;
- Production écrite.

Le DILF constitue une 1ère étape vers le DELF.

Le DELF A1 valorise les 1 ers acquis. Il s'agit du niveau le plus élémentaire d'utilisation de la langue dit « de découverte ». A ce stade, l'apprenant est capable d'interactions simples : il peut parler de lui et de son environnement immédiat.

Le DELF A2 se situe dans la même perspective et valide encore la compétence langagière d'un utilisateur élémentaire, considéré comme un acteur social. Le candidat est ici capable de réaliser des tâches simples de la vie quotidienne. Il peut utiliser les formules de politesse et d'échanges les plus courantes.

Chaque bénéficiaire se voit proposer, par le service qui l'oriente, un rendez-vous (avec l'organisme opérant sur le territoire) pour un entretien d'entrée en formation ayant pour but :

- D'établir un 1 er contact avec le bénéficiaire ;
- D'évaluer ses besoins de formation ;
- De déterminer, sur le plan pédagogique et du point de vue des rythmes et des horaires, un parcours ad hoc.

A l'issue du parcours, la personne ayant atteint :

- Le niveau DILF, peut se voir proposer une suite de parcours conduisant au DELF A1 ;
- Le niveau DELF A1, peut se voir proposer une suite de parcours conduisant au DELF A2.

Pour en savoir plus

Office Français de l'Immigration et de l'Intégration
www.ofii.fr/s_integrer_en_france_47/apprendre_le_francais_hors_cai_1123.html

Le saviez-vous ?

En complément des formations régionales, les SIAE peuvent mobiliser l'offre des communes et celle des Conseils généraux qui proposent des formations destinées aux bénéficiaires du RSA.



EN GUISE DE CONCLUSION :
PAROLES D'ENTREPRISES

« Les aides à domiciles nous disent que maintenant, elles peuvent lire les messages manuscrits des clients indiquant les consignes spécifiques du jour »

« Il a constaté que la fiche matière client ne correspondait pas à l'ordre de fabrication. Cela a évité une erreur de production »

« Avant la formation, il ne calculait pas les rebus, aujourd'hui, il complète seul la fiche de production »

« Dans l'activité de tri, il s'est mis à écrire sur les cartons ce qu'ils contenaient »

« Elle utilisait le « tu » à la place du « vous ». Maintenant, elle sait adapter son langage en fonction de la situation »

« Ils se sentent maintenant capables de laisser un message sur le répondeur du client »

« Elle répond au téléphone dans l'atelier, avant elle le laissait sonner »

« La formation a revalorisé cette salariée (...), ça se sent dans ses relations aux autres et les tensions sont moindres »

« Ils ne nous disent plus qu'ils ne savent pas faire, cela enclenche plus facilement des propositions ou des demandes de formation »

« Une salariée en insertion a trouvé elle-même deux nouveaux clients »

« Cela a poussé les responsables d'ateliers à réintégrer l'écrit dans l'activité »

SOURCES ET RESSOURCES

Sources

1 Enquête Information et Vie Quotidienne (IVQ) réalisée par l'INSEE en partenariat avec l'ANLCI, 2011.

2 Témoignages extraits de la vidéo « Lire en entreprise » réalisée par le C2RP (en partenariat avec le CCREFP Nord-Pas de Calais, l'ANLCI et le soutien de la DRTEFP Nord-Pas de Calais, du Conseil régional Nord-Pas de Calais et du Fonds Social Européen), 2006.

3 Journée Défense et Citoyenneté (JDC), DEPP, 2011.

4 Enquête PISA conduite dans les pays industrialisés par l'Organisation de Coopération et de Développement Economique (OCDE), 2000.

5 Recommandation 2006/962/CE du Parlement européen et du Conseil européen du 18 décembre 2006, sur les compétences clés pour l'éducation et la formation tout au long de la vie (Journal officiel - L394 du 30 décembre 2006).

6 Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi Ile-de-France (DIRECCTE Ile-de-France) : données Insertion par l'Activité Economique (IAE), 2010 et 2011.

7 Tableau de bord de l'Insertion par l'Activité Economique (IAE), 2010.

8 Synthèse rencontre d'échanges de pratiques/Illettrisme au sein des SIAE, CORAPLIS / IRIS.

9 Schéma inspiré de « Repérage de l'illettrisme, analyse des besoins en formation linguistique », DRTEFP Ile-de-France, 2005.

10 Association Départementale de la Sauvegarde de l'Enfance et de l'Adolescence (ADSEA 77) – PIJE, service Insertion de l'ADSEA 77, 2011.

11 PIJE - ADSEA 77, 2011.

12 Association pour la Réinsertion Économique et Sociale (ARES), 2011.

13 Kit du praticien ANCLI Forum permanent des pratiques Rhône-Alpes, 2008.

14 Référentiel des Compétences Clés en Situation Professionnelle, Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme, 2009.

Ressources

Sur les thématiques illettrisme / savoirs de base

- « La lutte contre l'illettrisme au sein des associations et organismes du réseau FNARS Ile-de-France », FNARS Ile-de-France, 2004 ;
- Guide « CHANTIER école et situation d'illettrisme », les acteurs du CHANTIER école, 2005 ;
- Guide « Agir contre l'illettrisme et pour l'apprentissage de la langue française dans les Régies de quartier », CNLRQ, 2008 ;
- Mallette ressources sur les savoirs de base pour les acteurs de l'insertion, les acteurs du CHANTIER école, 2005 ;
- « La non maîtrise des savoirs de base dans les SIAE de Haute-Garonne », FNARS Midi-Pyrénées, 2009 ;
- Plaquette CRI Rhône-Alpes : « 10 questions pour agir sur l'illettrisme dans le secteur de l'IAE », 2009 ;
- Kit du praticien réalisé en Rhône-Alpes : « Les formations aux savoirs de base entreprise, un vecteur de sécurisation des parcours professionnels », ANLCI, 2010 ;
- Kit du praticien réalisé en Lorraine : « Mise en œuvre, par étapes réussies, d'un parcours de formation aux savoirs de base en entreprise », ANLCI, 2010.

Sur la thématique « IAE »

- « L'accompagnement dans la pédagogie du CHANTIER école », les acteurs du CHANTIER école, 2004 ;
- « Ateliers et chantiers d'insertion d'Ile-de-France - Observatoire 2009 », les acteurs du CHANTIER école, 2009 ;
- « L'Insertion par l'Activité Economique en Ile-de-France », Association nationale pour la formation professionnelle des adultes (AFPA) / Direction régionale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle (DRTEFP), 2009 ;
- « Guide de la formation pour les SIAE » – Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle (DGEFP) / Centre national d'appui et de ressources sur l'IAE (CNAR IAE), 2010 ;
- Guide méthodologique « Les ateliers et chantiers d'insertion en Ile-de-France », FNARS Ile-de-France, 2010.

Sur le site de l'Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme (ANLCI)

Les outils disponibles
www.anlci.fr/fileadmin/Medias/PDF/Divers/8.presentations_outilsanlci.pdf

Les productions du Forum permanent des pratiques, 2004 - 2011
www.fpp.anlci.fr

Sitographie

Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme
www.anlci.gouv.fr

Centre ressources illettrisme Ile-de-France
www.ici-et-la.fr

Centre ressources illettrisme de la région Lorraine
www.c2rilorraine.org

Centre ressources illettrisme de la région PACA
www.illettrisme.org

Défi métiers, le carif-oref francilien
www.defi-metiers.fr

Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi Ile-de-France
www.direccte.gouv.fr

Office Français de l'Immigration et de l'Intégration
www.ofii.fr

Région Ile-de-France
www.iledefrance.fr

Défi métiers, le carif-oref francilien, remercie vivement pour leur contribution et leur soutien à l'élaboration de ce guide

Les directions et salariés des SIAE ayant participé aux groupes techniques d'échanges de pratiques

- ARES
- APPROCHE
- Dialogues Partenaires Services (DPS)
- PIJE - ADESA 77
- Style et tradition
- L'Usine

Les partenaires ayant appuyé le projet

















Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme (ANLCI)



1, place de l'école BP 7082
69348 Lyon cedex 7
☎ 04 37 37 16 80
Site : www.anlci.gouv.fr

Groupement d'intérêt public, l'ANLCI (Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme) est un espace de mobilisation et de travail où tous ceux qui agissent et peuvent agir au niveau institutionnel et sur le terrain se retrouvent pour prévenir et lutter contre l'illettrisme. Son rôle est de fédérer et d'optimiser les énergies, les actions et les moyens de tous les décideurs et acteurs pour accroître la visibilité et l'efficacité de leur engagement.

Centre de ressources illettrisme ICI et LA



Immeuble le Mazière
Rue René Cassin 91000 Evry
☎ 01 69 36 00 60
Site : www.ici-et-la.fr
N° Indigo 0 820 33 34 35

L'association ICI et LA (Initiatives Contre l'Illettrisme et Lutte Contre l'Analphabétisme) est un centre de ressources, d'animation, de sensibilisation et d'appui pédagogique pour les acteurs de la lutte contre l'illettrisme en Ile-de-France.

Défi métiers



16 avenue Jean Moulin
75014 Paris
☎ 01 56 53 32 32
Site : www.defi-metiers.fr

Groupement d'intérêt public, Défi métiers, le carif-oref francilien, accompagne le processus d'élaboration et de mise en œuvre des **politiques régionales de formation et d'emploi**.



La présente publication a été réalisée par Défi métiers, le carif-oref francilien
16, avenue Jean Moulin ■ 75014 PARIS
Tél. 01 56 53 32 32 ■ www.defi-metiers.fr
Siret 187 512 637 00013 - APE 751 C

GIP financé par la Préfecture de Région et le Conseil régional d'Ile-de-France.

Directeur de la publication : Hella Kribi-Romdhane, Présidente de Défi métiers, Conseillère régionale d'Ile-de-France.

Coordination du projet : Frédéric Blachier, Chargé de mission régional de la lutte contre l'illettrisme.

Dépôt légal juillet 2013

ISBN : 978-2-9541247-2-8

Rédaction : Flore d'Arfeuille, journaliste et Pauline Baumgartner, chargée de mission emploi-formation.

Secrétariat de rédaction : Emmanuelle Vignerot

Conception : Pauline Baumgartner, Bruno Lisch et Emmanuelle Vignerot

Impression : Edicolor

Photos : Flore d'Arfeuille et Fotolia © Christian Larue, © sakaman, © Scott David Patterson, © manipulateur, © auremar